

# **PENGARUH PELAYANAN FISKUS TERHADAP KEPATUHAN WAJIB PAJAK MELALUI KEPUASAN WAJIB PAJAK**

**(STUDI PADA WAJIB PAJAK DI WILAYAH KERJA KPP PRATAMA  
BLITAR)**

**SKRIPSI**

Diajukan untuk Menempuh Ujian Sarjana  
Pada Fakultas Ilmu Administrasi Universitas Brawijaya

**AHMAD ARDIYANSYAH  
NIM. 115030407111009**

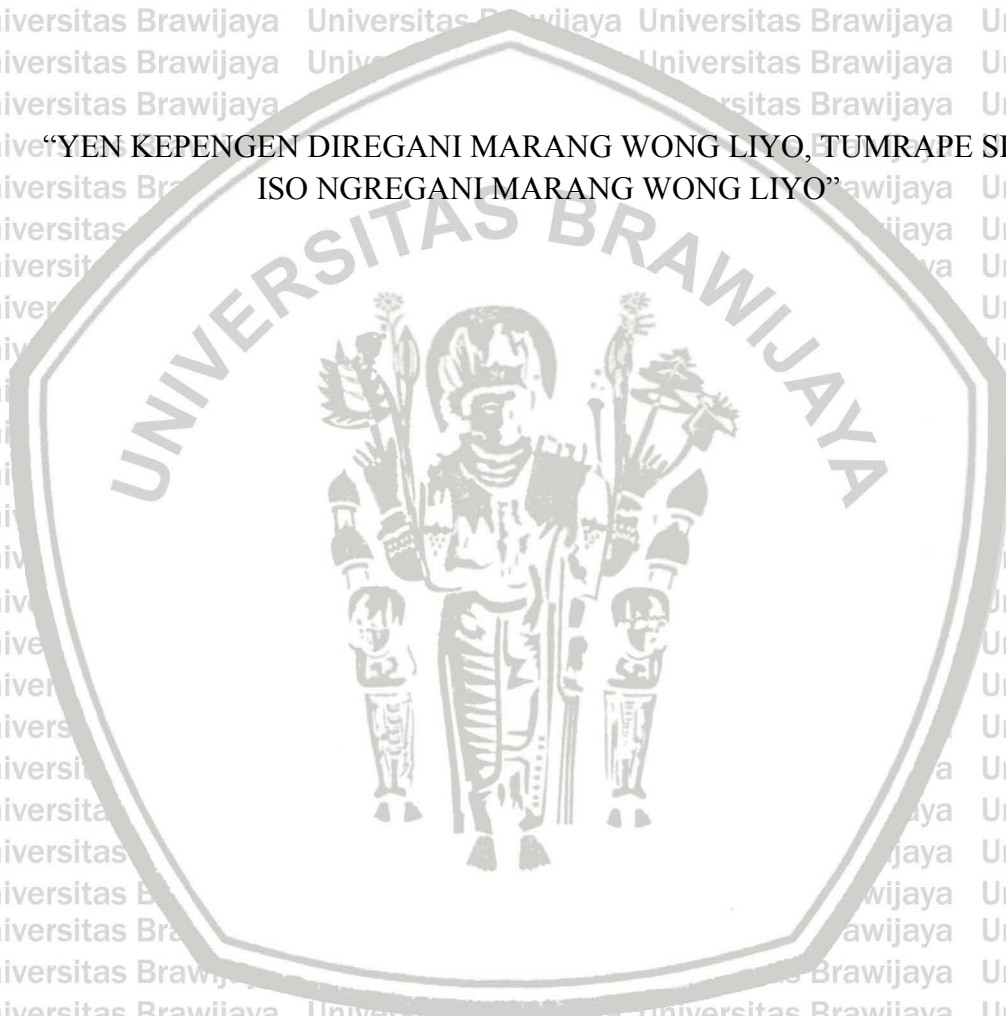


**UNIVERSITAS BRAWIJAYA  
FAKULTAS ILMU ADMINISTRASI  
JURUSAN ADMINISTRASI BISNIS  
PROGRAM STUDI PERPAJAKAN  
MALANG  
2016**

MOTTO

“OJO NGANTI GAWE ATINE WONG TUWOMU KUCIWO”

“YEN KEPENGEN DIREGANI MARANG WONG LIYO, TUMRAPE SIRO  
ISO NGREGANI MARANG WONG LIYO”





## TANDA PERSETUJUAN SKRIPSI

Judul : Pengaruh Pelayanan Fiskus Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Melalui Kepuasan Wajib Pajak (Studi pada wajib pajak di wilayah kerja KPP Pratama Blitar)

Disusun oleh : Ahmad Ardiyansyah

NIM : 115030407111009

Fakultas : Ilmu Administrasi

Jurusan : Ilmu Administrasi Bisnis

Program Studi : Perpajakan

Malang, 19 Desember 2015

Komisi Pembimbing

Ketua



**Dr. Kertahadi, M.Com**  
NIP. 19540917 198202 1 001

Anggota



**Rizki Yudhi Dewantara, S.Sos, M.PA**  
NIP. 19770502 200212 1 003

**TANDA PENGESAHAN**

Telah dipertahankan di depan majelis penguji skripsi, Fakultas Ilmu

Administrasi Universitas Brawijaya, pada :

Hari : Rabu

Tanggal : 27 Januari 2016

Jam : 11.00

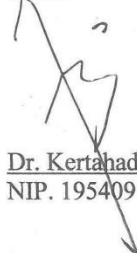
Skripsi atas nama : Ahmad Ardiyansyah

Judul : Pengaruh Pelayanan Fiskus Terhadap Kepatuhan Wajib  
Pajak Melalui Kepuasan Wajib Pajak

Dan dinyatakan lulus

**MAJELIS PENGUJI**

Ketua



Dr. Kertahadi, M.Com  
NIP. 19540917 198202 1 001

Anggota



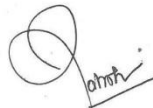
Rizki Yudhi Dewantara, S.Sos, MPA  
NIP. 19770502 200212 1 003

Anggota



Dr. Sri Mangesti Rahayu, M.Si  
NIP. 19550902 198202 2 001

Anggota



Dra. Zahroh Z.A., M.Si  
NIP. 19591202 198403 2 001

### PERNYATAAN ORISINALITAS SKRIPSI

Saya menyatakan dengan sebenar-benarnya bahwa sepanjang pengetahuan saya, di dalam naskah skripsi ini tidak terdapat karya ilmiah yang pernah diajukan oleh pihak lain untuk mendapatkan karya atau pendapat yang pernah ditulis atau diterbitkan oleh orang lain, kecuali yang secara tertulis dikutip dalam naskah ini dan disebut dalam sumber kutipan dan daftar pustaka.

Apabila ternyata di dalam naskah skripsi ini dapat dibuktikan terdapat unsur-unsur jiplakan, saya bersedia skripsi ini digugurkan dan gelar akademik yang telah saya peroleh (S-1) dibatalkan, serta diproses sesuai dengan peraturan perundang-undangan yang berlaku (UU) No 20 Tahun 2003, Pasal 25 ayat 2 dan pasal 70).

Malang, 19 Desember 2015

Mahasiswa



Ahmad Ardiyansyah

NIM. 115030407111009



## RINGKASAN

Ahmad Ardiyansyah, 2015. **Pengaruh Pelayanan Fiskus Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Melalui Kepuasan Wajib Pajak (Studi Pada Wajib Pajak Di Wilayah Kerja KPP Pratama Blitar)**. Dr. Kertahadi, M.Com ; Rizki Yudhi Dewantara, S.Sos, M.PA

Pajak merupakan penerimaan Negara yang mempunyai peranan sangat penting dalam menopang perekonomian Negara, yaitu digunakan dalam pembiayaan Negara dengan tujuan kesejahteraan masyarakat. Negara sendiri harus lebih giat dalam menghimpun pajak untuk memperoleh penerimaan secara optimal dari sektor pajak. Pencapaian tujuan tersebut diperlukan adanya kerja sama antara pemerintah dengan masyarakat. Negara dituntut untuk memberikan pelayanan yang terbaik agar masyarakat berperan aktif dalam melaksanakan kegiatan perpajakan

Tujuan dalam penelitian ini adalah untuk mengetahui sejauh mana pengaruh langsung variabel pelayanan fiskus terhadap kepatuhan wajib pajak dan pengaruh tidak langsung dengan variabel intervening kepuasan wajib pajak.

Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah *explanatory research*, dengan menggunakan kuesioner sebagai alat pengumpul data yang disebarakan kepada 100 orang Wajib Pajak di Kota Blitar. Analisis data dalam penelitian ini menggunakan analisis deskriptif dan analisis jalur.

Hasil analisis jalur menunjukkan bahwa Pelayanan Fiskus ( $X_1$ ) berpengaruh terhadap variabel Kepatuhan Wajib Pajak ( $Y_2$ ) dengan variabel Kepuasan Wajib Pajak ( $Y_1$ ) sebagai variabel intervening. Pada penelitian ini diketahui juga bahwa Pelayanan Fiskus ( $X_1$ ) berpengaruh terhadap variabel Kepuasan Wajib Pajak ( $Y_1$ ), Pelayanan Fiskus ( $X_1$ ) berpengaruh terhadap variabel Kepatuhan Wajib Pajak ( $Y_2$ ), dan Kepuasan Wajib Pajak ( $Y_1$ ) berpengaruh terhadap variabel Kepatuhan Wajib Pajak ( $Y_2$ ).

Saran yang dapat diberikan oleh peneliti untuk instansi terkait diharapkan mempertahankan serta meningkatkan pelayanan fiskus terhadap kepuasan Wajib Pajak dan kepatuhan Wajib Pajak, diantaranya yaitu meningkatkan lagi sistem pelayanan prima yang sudah berjalan di KPP Pratama Blitar sehingga kepuasan Wajib Pajak dan kepatuhan Wajib Pajak akan meningkat. Salah satunya dengan memberikan pelatihan kepada petugas pajak di seksi pelayanan secara berkala yang diharapkan menambah kemampuan petugas pajak dalam menjalankan sistem pelayanan prima.

**Kata Kunci : Wajib Pajak, Pelayanan Fiskus, Kepatuhan wajib pajak, Kepuasan wajib pajak**



## SUMMARY

Ahmad Ardiyansyah, 2015. **The Influence of Fiscus Service on Taxpayer Obedience Through Taxpayer Satisfaction (Study of Taxpayer in Work Region of KPP Pratama Blitar)**. Dr. Kertahadi, M.Com; Rizki Yudhi Dewantara, S.Sos, M.PA.

Tax is a national income with very important role in supporting national economic, precisely helping to develop national financing by the goal toward people welfare. The nation has been working hard to collect taxes and also to ensure optimum revenue from tax sector. Goal achievement, therefore, needs a meaningful cooperation between government and community. The nation is demanded to provide the best service and to ensure that the community will participative actively into taxation activity.

The objective of research is to understand how far the direct influence of fiscus service is on taxpayer obedience and how far the indirect influence of both variables is through intervening variable of taxpayer satisfaction.

Method of research is *explanatory research*. Questionnaire is used as data collecting tool which is distributed to 100 taxpayers in Blitar City. Data analysis technique includes descriptive analysis and path analysis.

Result of path analysis indicates that Fiscus Service ( $X_1$ ) has influenced Taxpayer Obedience ( $Y_2$ ) with Taxpayer Satisfaction ( $Y_1$ ) as the intervening variable. It is also known that Fiscus Service ( $X_1$ ) influences Taxpayer Satisfaction ( $Y_1$ ), Fiscus Service ( $X_1$ ) influences Taxpayer Obedience ( $Y_2$ ), and Taxpayer Satisfaction ( $Y_1$ ) influences Taxpayer Obedience ( $Y_2$ ).

It is then suggested that the researchers in related institution shall maintain or improve fiscus service to develop taxpayer satisfaction and taxpayer obedience. Primary service system at KPP Pratama Blitar must be improved to increase taxpayer satisfaction and taxpayer obedience. One effort toward this goal is by giving training section periodically to increase the capacity of tax officers in conducting primary service system.

**Keywords:** Taxpayer, Fiscus Service, Taxpayer Obedience, Taxpayer Satisfaction



## KATA PENGANTAR

Alhamdulillah, puji syukur bagi Allah SWT atas limpahan rahmat dan ridho-Nya sehingga peneliti dapat menyelesaikan skripsi yang berjudul “Pengaruh Pelayanan Fiskus Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Melalui Kepuasan Wajib Pajak” ini dapat diselesaikan sebagai salah satu syarat untuk menyelesaikan Program Sarjana (S1) pada Program Sarjana Fakultas Ilmu Administrasi Universitas Brawijaya.

Peneliti menyadari bahwa penyusunan skripsi ini tidak akan terwujud tanpa adanya bantuan dan bimbingan dari berbagai pihak dalam menyelesaikan skripsi. Oleh karena itu, penulis menyampaikan ucapan terima kasih kepada:

1. Prof. Dr. Bambang Supriyono, MS selaku Dekan Fakultas Ilmu Administrasi Universitas Brawijaya.
2. Prof. Dr. Endang Siti Astuti, M.Si selaku Ketua Jurusan Administrasi Bisnis Fakultas Ilmu Administrasi Universitas Brawijaya.
3. Dr. Kadarisman Hidayat, M.Si selaku Ketua Program Studi Perpajakan Fakultas Ilmu Administrasi Universitas Brawijaya.
4. Yuniadi Mayowan, S.Sos, M.AB selaku Sekretaris Program Studi Perpajakan Fakultas Ilmu Administrasi Universitas Brawijaya.
5. Dr. Kertahadi, M. Com selaku Ketua Komisi Pembimbing yang telah meluangkan waktu untuk memberikan arahan, bimbingan, dan ilmu-ilmu yang bermanfaat dalam penyusunan skripsi.



6. Rizki Yudhi Dewantara, S.Sos, M.PA selaku Anggota Komisi Pembimbing yang telah meluangkan waktu untuk memberikan arahan, bimbingan, dan ilmu-ilmu yang bermanfaat dalam penyusunan skripsi.
7. Bapak dan Ibu dosen Fakultas Ilmu Administrasi Universitas Brawijaya, khususnya para dosen perpajakan yang telah memberikan ilmu dan pengalamannya kepada peneliti selama ini.
8. Seluruh pegawai di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Blitar yang sudah berkenan membantu selama penelitian skripsi.
9. Semua teman-teman perpajakan 2011 dan sahabat-sahabat peneliti yang memberi dukungan dan motivasi selama penyusunan skripsi ini.
10. Semua pihak yang telah membantu, yang tidak bisa disebutkan satu-persatu dalam penyusunan skripsi ini.

Peneliti menyadari bahwa dalam penulisan skripsi ini masih terdapat kekurangan, maka saran dan kritik untuk melengkapi tulisan ini akan diterima peneliti dengan senang hati, semoga karya skripsi ini dapat bermanfaat bagi para pembaca.

Malang, Desember 2015

Ahmad Ardiyansyah



## DAFTAR ISI

<b>JUDUL.....</b>	<b>i</b>
<b>MOTTO.....</b>	<b>ii</b>
<b>TANDA PERSETUJUAN SKRIPSI.....</b>	<b>iii</b>
<b>TANDA PENGESAHAN.....</b>	<b>iv</b>
<b>PERNYATAAN ORISINALITAS SKRIPSI.....</b>	<b>v</b>
<b>RINGKASAN.....</b>	<b>vi</b>
<b>SUMMARY.....</b>	<b>vii</b>
<b>KATA PENGANTAR.....</b>	<b>viii</b>
<b>DAFTAR ISI .....</b>	<b>x</b>
<b>DAFTAR TABEL .....</b>	<b>xiii</b>
<b>DAFTAR GAMBAR.....</b>	<b>xiv</b>
<b>DAFTAR LAMPIRAN.....</b>	<b>xv</b>
 <b>BAB I PENDAHULUAN.....</b>	 <b>1</b>
A. Latar Belakang .....	1
B. Rumusan Masalah .....	5
C. Tujuan Penelitian .....	5
D. Kontribusi Penelitian .....	5
E. Sistematika Penulisan .....	6
 <b>BAB II TINJAUAN PUSTAKA .....</b>	 <b>8</b>
A. Penelitian Terdahulu .....	8
B. Kajian Teori.....	11
1. Pelayanan .....	11
a. Definisi Pelayanan.....	11
b. Definisi Pelayanan Perpajakan.....	11
c. Dimensi Pelayanan.....	12
2. Kepuasan.....	14
a. Definisi Kepuasan.....	14
b. Definisi Kepuasan Pelanggan.....	14
c. Pengukuran Kepuasan Pelanggan.....	15
d. Konsep Kepuasan Wajib Pajak.....	17
3. Pajak.....	18
a. Definisi Pajak.....	18
b. Definisi Wajib Pajak.....	19
c. Definisi Kepatuhan Wajib Pajak.....	20
C. Hubungan Antar Variabel.....	21
D. Kerangka Hipotesis.....	22
E. Pengembangan Hipotesis .....	23



### BAB III METODE PENELITIAN ..... 24

A. Jenis Penelitian .....	24
B. Lokasi Penelitian .....	24
C. Konsep, Variabel Penelitian, Definisi Operasional, dan Skala Pengukuran.....	25
1. Konsep.....	25
2. Variabel Penelitian.....	25
3. Definisi Operasional Variabel.....	26
4. Skala Pengukuran.....	30
D. Populasi dan Sampel.....	32
1. Populasi.....	32
2. Sampel.....	32
E. Metode Pengumpulan Data .....	33
1. Sumber Data .....	33
2. Teknik Pengumpulan Data.....	34
F. Pengujian Instrumen .....	34
1. Uji Validitas.....	35
2. Uji Reliabilitas.....	36
G. Goodness of Fit Test.....	37
1. Uji Normalitas.....	37
2. Uji Linieritas.....	38
H. Teknik Analisis Data.....	39
1. Analisis Statistik Deskriptif.....	39
2. Analisis Statistik Inferensial.....	39
Path Analisis.....	40
3. Pengujian Hipotesis.....	40
a. Uji Koefisien Determinan R <sup>2</sup> .....	41
b. Uji Parsial (Uji t).....	41

### BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN ..... 42

A. Gambaran Umum Lokasi Penelitian .....	42
1. Sejarah terbentuknya KPP Pratama Blitar .....	42
2. Lokasi KPP Pratama Blitar .....	43
3. Bidang Usaha .....	43
4. Visi dan Misi KPP Pratama Blitar .....	44
5. Wilayah Kerja KPP Pratama Blitar .....	44
6. Struktur Organisasi KPP Pratama Blitar .....	47
B. Penyajian Data .....	49
1. Gambaran Responden .....	49
a. Jenis Kelamin Responden .....	49
b. Usia Responden .....	50
c. Pendidikan Terakhir Responden .....	50
d. Tahun Terdaftar Responden.....	51
e. Jenis Wajib Pajak .....	52



2. Gambaran Variabel yang Diteliti .....	53
a. Distribusi Frekuensi Variabel Pelayanan Fiskus (X) .....	53
b. Distribusi Frekuensi Variabel Kepuasan Wajib Pajak ( $Y_1$ ) .....	62
c. Distribusi Frekuensi Variabel Kepatuhan Wajib Pajak ( $Y_2$ ) .....	64
3. Analisis Inferensial .....	66
Asumsi Path .....	66
1) Uji Normalitas .....	66
2) Uji Linieritas .....	67
4. Hasil Uji Analisis Jalur ( <i>Path Analysis</i> ) .....	68
5. Pengujian Kepuasan Wajib Pajak sebagai Variabel <i>Intervening</i> dalam Hubungan Pelayanan Fiskus terhadap Kepatuhan Wajib Pajak .....	70
6. Hubungan Antar Jalur .....	71
C. Pembahasan.....	73
1. Pengaruh Pelayanan Fiskus Terhadap Kepuasan Wajib Pajak) .....	73
2. Pelayanan Fiskus berpengaruh signifikan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak.....	74
3. Kepuasan Wajib Pajak berpengaruh signifikan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak.....	74
<b>BAB V PENUTUP</b> .....	76
A. Kesimpulan .....	76
B. Saran .....	77

## DAFTAR PUSTAKA .....

## LAMPIRAN.....



## DAFTAR TABEL

Tabel 1. Ringkasan Penelitian Terdahulu .....	8
Tabel 2. Variabel Penelitian, Indikator, dan Item .....	28
Tabel 3. Kriteria Penilaian Kuesioner.....	30
Tabel 4. Nilai Interval Skala Likert .....	32
Tabel 5. Uji Validitas Variabel.....	35
Tabel 6. Uji Reliabilitas Variabel .....	37
Tabel 7. Pembagian Wilayah Kerja Seksi Waskon Per Kecamatan.....	46
Tabel 8. Gambaran Responden Berdasarkan Jenis Kelamin Responden.....	49
Tabel 9. Gambaran Responden Berdasarkan Usia Responden.....	50
Tabel 10. Gambaran Responden Berdasarkan Pendidikan Terakhir Responden.....	51
Tabel 11. Gambaran Responden Berdasarkan Tahun Terdaftar Responden.....	51
Tabel 12. Gambaran Responden Berdasarkan Jenis Wajib Pajak Responden.....	52
Tabel 13. Distribusi Frekuensi Variabel Pelayanan Fiskus(X).....	53
Tabel 14. Distribusi Frekuensi Variabel Kepuasan Wajib Pajak( $Y_1$ ).....	63
Tabel 15. Distribusi Frekuensi Variabel Kepatuhan Wajib Pajak( $Y_2$ ).....	64
Tabel 16. Hasil Uji Normalitas.....	67
Tabel 17. Uji Linieritas.....	67
Tabel 18. Hasil Uji Koefisien Jalur.....	68
Tabel 19. Rekapitulasi Pengaruh Langsung, Tidak Langsung, dan Pengaruh Total.....	71

## DAFTAR GAMBAR

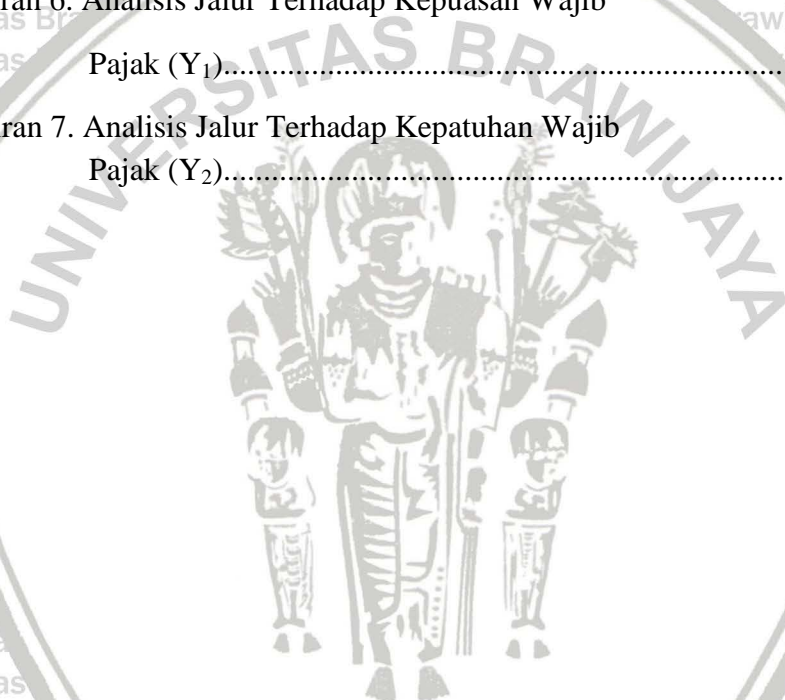
Gambar 1. Kerangka Hipotesis .....	23
Gambar 2. Struktur Organisasi KPP Pratama Blitar .....	49
Gambar 3. Diagram Model Jalur Variabel Pelayanan Fiskus, Kepuasan Wajib Pajak, dan Kepatuhan Wajib Pajak.....	72





## DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1. Kuesioner Penelitian.....	75
Lampiran 2. Jawaban Responden .....	78
Lampiran 3. Frekuensi Jawaban Responden.....	86
Lampiran 4. Uji Validitas dan Uji Reliabilitas.....	92
Lampiran 5. Asumsi Path.....	96
Lampiran 6. Analisis Jalur Terhadap Kepuasan Wajib Pajak ( $Y_1$ ).....	97
Lampiran 7. Analisis Jalur Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak ( $Y_2$ ).....	99





**BAB I****PENDAHULUAN****A. Latar Belakang**

Pajak merupakan penerimaan Negara yang mempunyai peranan sangat penting dalam menopang perekonomian Negara, yaitu digunakan dalam pembiayaan Negara dengan tujuan kesejahteraan masyarakat. Negara sendiri harus lebih giat dalam menghimpun pajak untuk memperoleh penerimaan secara optimal dari sektor pajak. Pencapaian tujuan tersebut diperlukan adanya kerja sama antara pemerintah dengan masyarakat. Negara dituntut untuk memberikan pelayanan yang terbaik agar masyarakat berperan aktif dalam melaksanakan kegiatan perpajakan.

Pemberian layanan (melayani) keperluan orang atau masyarakat berkaitan dengan perihal perpajakan yang mempunyai kepentingan pada organisasi itu sesuai dengan aturan pokok dan tata cara yang telah ditetapkan (Siregar, 2012:7).

Pelayanan yang baik adalah sebuah keharusan yang harus dilakukan oleh Negara kepada masyarakat yang telah ikut berpartisipasi dalam kegiatan membangun Negara melalui pembayaran pajak. Masyarakat perlu mendapatkan apresiasi terhadap kesediaannya tersebut dengan memberikan pelayanan sebagai timbal balik atas respon positif yang telah dilakukan. Negara dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat diharapkan dapat membantu masyarakat dalam pelaksanaan kegiatan kewajiban perpajakan. Perbaikan terus-menerus dari pelayanan yang diberikan sebagai bentuk penyempurnaan pelayanan kepada masyarakat dalam membantu pelaksanaan kewajiban perpajakan, Negara perlu



melakukan inovasi dalam sebuah pelayanan. Berjalannya pelayanan prima adalah salah satu bentuk inovasi yang dilakukan untuk menjaga pelayanan tetap baik di mata masyarakat.

Pelayanan prima adalah bentuk keseriusan Negara dalam memberikan pelayanan yang terbaik kepada masyarakat yang pelaksanaannya dilakukan oleh pegawai pajak atau fiskus. Pelaksanaan pelayanan prima merupakan pengembangan dari pelayanan yang sudah ada, yaitu dengan mengedepankan pelayanan yang *to the point*/langsung ke pokok permasalahan yang dihadapi oleh masyarakat dalam kegiatan perpajakan. Adanya pelayanan yang seperti ini diharapkan masyarakat lebih sadar diri dalam melakukan kegiatan perpajakan seiring dengan pemberlakuan pelayanan prima dan selain itu, pelayanan prima ini dilakukan agar masyarakat puas akan pelayanan yang telah diberikan oleh pegawai pajak atau fiskus.

Kepuasan masyarakat atau Wajib Pajak dalam menerima pelayanan adalah cara yang ditempuh pegawai pajak atau fiskus untuk mengambil simpati masyarakat akan pentingnya pelaksanaan kewajiban perpajakan. Kepuasan dilihat dari dua variabel yaitu jasa yang dirasakan dan jasa yang diharapkan (Rangkuti, 2006:57). Kepuasan Wajib Pajak yang tinggi diharapkan mampu menambah keinginan dari Wajib Pajak untuk melaksanakan kewajiban perpajakan. Kepuasan Wajib Pajak yang semakin tinggi sangat besar harapannya sebagai balas jasa terima kasih Negara atas kesediaan Wajib Pajak untuk membayar pajak. Kepuasan Wajib Pajak menerima pelayanan dari pegawai pajak juga diharapkan mampu



menambah tingkat kepatuhan melaksanakan kewajiban sebagai warga Negara untuk membayar pajak.

Kepatuhan Wajib Pajak terhadap pelaksanaan kewajiban perpajakan sangat perlu untuk diperhatikan. Kepatuhan pajak dapat didefinisikan sebagai suatu keadaan wajib pajak memenuhi semua kewajiban perpajakan dan melaksanakan hak perpajakan (Nurmantu, 2003:148). Tingkat kepatuhan Wajib Pajak yang tinggi dalam membayar pajak diharapkan dapat membantu Negara dalam menopang perekonomian Negara. Kepatuhan Wajib Pajak tidak terlepas dari peran Negara dalam menyikapi Wajib Pajak terhadap pelaksanaan kewajiban perpajakan. Perlakuan yang baik dari Negara dalam hal ini pelayanan yang diberikan diharapkan menambah tingkat kepatuhan Wajib Pajak. Wajib pajak dalam menerima kepuasan pelayanan juga sebagai salah satu langkah Negara untuk menambah kepatuhan dari Wajib Pajak.

Berdasarkan penelitian yang dilakukan oleh AC Nielsen (2013), sebuah lembaga survei internasional yang independen merilis hasil dari kepuasan Wajib Pajak atas pelayanan yang diberikan oleh pegawai pajak, yaitu indeks kepuasan Wajib Pajak (eQ Index) adalah 81 dari skala maksimum 100 yang artinya semakin tinggi indeks yang dihasilkan, semakin tinggi tingkat kepuasan Wajib Pajak (ortax.org, diakses 15 April 2015). Survei lainnya mengenai kepatuhan Wajib Pajak atas pelayanan pegawai pajak yang dilakukan Sekretariat Kementerian Jendral Keuangan yang dilakukan oleh Institut Pertanian Bogor dengan responden Wajib Pajak mendapatkan hasil 93% kepatuhan Wajib Pajak atas Wajib Pajak sebanyak 22.131.323 (www.pajak.go.id, diakses 14 April 2015). Pencapaian hasil



dari dua penelitian tersebut, peneliti merasa tertarik untuk mengetahui ada tidaknya keterkaitan kepuasan Wajib Pajak dengan kepatuhan Wajib Pajak atas pelayanan fiskus yang telah dilakukan di KPP Pratama Blitar.

KPP Pratama blitar merupakan salah satu instansi dibawah naungan Kementerian Keuangan yang menghimpun pajak dari masyarakat khususnya di wilayah Kota Blitar. Peneliti memfokuskan penelitian di KPP Pratama Blitar

karena peneliti merasa ada permasalahan yang terjadi terkait kepatuhan Wajib Pajak. Permasalahan yang dimaksudkan adalah, peneliti pernah melakukan perekapan nomor surat teguran yang akan dilayangkan kepada Wajib Pajak mengenai jatuh tempo pelaporan pajak. Surat teguran tersebut bisa dijadikan sebagai indikasi kepatuhan Wajib Pajak di KPP Pratama Blitar masih kurang.

Kejadian tersebut menarik peneliti untuk mengetahui kepatuhan Wajib Pajak di KPP Pratama Blitar atas pelayanan pegawai pajak dan peneliti memasukkan juga faktor kepuasan atas pelayanan yang diberikan pegawai pajak kepada Wajib Pajak. Penambahan faktor kepuasan untuk melihat seberapa baik pelayanan pegawai pajak yang telah diberikan kepada Wajib pajak yaitu pegawai pajak memberikan pelayanan yang baik dimungkinkan membuat kepuasan tersendiri bagi Wajib Pajak, dan jika pelayanan pegawai pajak telah memberikan kepuasan kepada Wajib Pajak, dimungkinkan juga dapat menambah kepatuhan dari Wajib Pajak.

Berdasarkan latar belakang yang ada, peneliti memilih judul **“Pengaruh Pelayanan Fiskus Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Melalui Kepuasan Wajib Pajak”** dalam skripsi ini.



## **B. Rumusan Masalah**

Berdasarkan pada uraian pada latar belakang di atas, peneliti merumuskan masalah sebagai berikut:

1. Bagaimana pengaruh pelayanan fiskus terhadap kepuasan Wajib Pajak?
2. Bagaimana pengaruh pelayanan fiskus terhadap kepatuhan Wajib Pajak?
3. Bagaimana pengaruh kepuasan Wajib Pajak terhadap kepatuhan Wajib Pajak?

## **C. Tujuan Penelitian**

Adapun tujuan penelitian ini sebagai berikut :

1. Untuk mengetahui pengaruh pelayanan fiskus terhadap kepuasan Wajib Pajak.
2. Untuk mengetahui pengaruh pelayanan fiskus terhadap kepatuhan Wajib Pajak.
3. Untuk mengetahui pengaruh kepuasan Wajib Pajak terhadap kepatuhan Wajib Pajak.

## **D. Kontribusi Penelitian**

Hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan beberapa kontribusi, di antaranya adalah :

1. Secara teoritis, hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan sumbangan keilmuan berupa kajian tentang kepatuhan pajak. Selain itu, penelitian ini juga dapat dijadikan rujukan bagi penelitian selanjutnya dengan tema yang sama.
2. Secara praktis, hasil penelitian ini diharapkan dapat digunakan bagi:



- a. Direktorat Jendral Pajak, penelitian ini diharapkan dapat memberikan gambaran mengenai variabel-variabel apa saja yang berpengaruh terhadap tingkat kepatuhan pajak.
- b. Bagi Kantor Pelayanan Pajak, secara umum, penelitian ini diharapkan dapat memberikan masukan guna meningkatkan tingkat kepatuhan pajak.
- c. Pihak akademisi, penelitian ini diharapkan dapat memberikan bukti empiris bahwa teori-teori sebelumnya dapat dikaji lebih lanjut.
- d. Masyarakat, penelitian ini diharapkan dapat meningkatkan kepatuhan masyarakat untuk membayar pajak.

#### **E. Sistematika Pembahasan**

Sistematika pembahasan dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

#### **BAB I : PENDAHULUAN**

Bab ini membahas latar belakang penelitian yaitu tentang pengaruh pelayanan terhadap kepatuhan wajib pajak dan kepuasan sebagai *intervening*-nya. Dalam bab ini juga terdapat rumusan masalah yang akan diteliti dalam rangka membatasi penelitian, kemudian dijelaskan pula tujuan penelitian, manfaat penelitian, dan sistematika penulisan.

#### **BAB II : TINJAUAN PUSTAKA**

Bab ini berisi tentang penelitian terdahulu, landasan teori, hubungan antarvariabel, kerangka pemikiran teoritis dan model hipotesis yang diperlukan dalam menunjang penelitian. Teori-teori yang digunakan dalam penelitian ini adalah teori-teori yang dikemukakan oleh para ahli, yang berhubungan dengan peran pelayanan fiskus, kepatuhan wajib pajak dan kepuasan wajib pajak.



### **BAB III : METODE PENELITIAN**

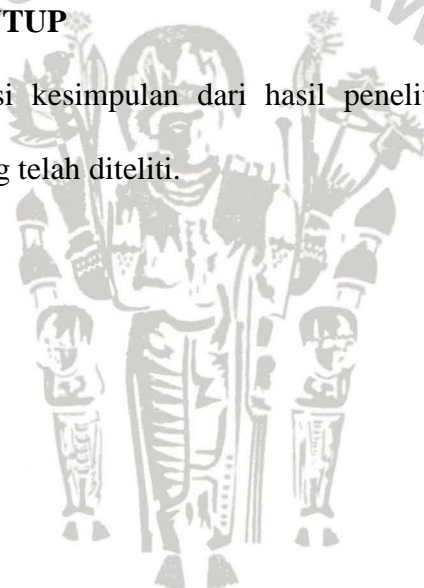
Bab ini membahas tentang metode penelitian yang digunakan dalam penelitian ini. Isi dari bab tiga ini antara lain: jenis penelitian, lokasi penelitian, metode pengumpulan data, dan teknik analisis data.

### **BAB IV : HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN**

Bab ini memuat gambaran umum lokasi penelitian dan penyajian data yang diperoleh dari hasil penelitian yang selanjutnya dianalisis dan diinterpretasikan.

### **BAB V : PENUTUP**

Bab ini berisi kesimpulan dari hasil penelitian dan saran-saran atas permasalahan yang telah diteliti.





## BAB II

### TINJAUAN PUSTAKA

#### A. Penelitian Terdahulu

1. Wahyu Dhian K. (2010) melakukan penelitian mengenai “Analisis Kualitas Pelayanan Pajak Terhadap Tingkat Kepuasan Wajib Pajak”.

Penelitian yang dilakukan menggunakan metode penelitian kuantitatif dan menggunakan teknik survei dan teknik kuesioner dalam pengumpulan data primer. Penelitian tersebut dilakukan untuk mengetahui apakah ada kesenjangan antara kualitas pelayanan terhadap tingkat kepuasan wajib pajak pada Kantor Pelayanan Pajak Pratama Malang Utara. Hasil dari penelitian tersebut menunjukkan variabel Wujud Fisik (*Tangible*), Keandalan (*Reliability*), Ketanggapan (*Responsiveness*), Keterjaminan (*Assurance*) dan Empati (*Empathy*) memiliki tingkat kepuasan yang berbeda-beda yang mana keseluruhan kualitas pelayanan Kantor Pelayanan Pajak Pratama Malang Utara sudah cukup baik.

2. Siska Juwita Dewi (2010) melakukan penelitian mengenai “Pengaruh Kepuasan Wajib Pajak Orang Pribadi Ditinjau Dari Dimensi Kualitas Pelayanan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi Dalam Melaksanakan Kewajiban Perpajakan”. Penelitian yang dilakukan menggunakan metode penelitian kuantitatif dengan menggunakan teknik sampling insidental dalam pengumpulan data. Hasil dari penelitian yang dilakukan adalah hasil dari analisis *sevqual* dimensi kualitas pelayanan, wajib pajak belum puas dengan pelayanan yang ada. Sedangkan melalui



analisis linier berganda, dimensi kepuasan memberikan pengaruh signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak dan secara parsial juga berpengaruh signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak.

3. Sixvana Silalahi (2014) melakukan penelitian mengenai “Pengaruh kualitas Pelayanan Perpajakan Terhadap Kepuasan Wajib Pajak, Kepatuhan Wajib Pajak dan Penerimaan Pajak”. Penelitian yang dilakukan menggunakan metode deskriptif dengan pendekatan kuantitatif. Pengumpulan data yang dilakukan menggunakan teknik random sampling dengan menggunakan kuesioner sebagai data primer. Hasil dari penelitian yang dilakukan adalah menunjukkan bahwa kualitas pelayanan perpajakan berpengaruh secara signifikan terhadap kepuasan wajib pajak, kualitas pelayanan perpajakan berpengaruh signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak, serta kepuasan wajib pajak dan kepatuhan wajib pajak berpengaruh signifikan terhadap penerimaan pajak.

Berikut merupakan ringkasan dari penelitian terdahulu yang digunakan oleh peneliti :

**Tabel 1. Ringkasan Penelitian Terdahulu**

Nama dan Judul	Variabel Terikat	Variabel Bebas	Hasil
Dhian (2010) “Analisis Kualitas Pelayanan Pajak Terhadap Tingkat Kepuasan Wajib Pajak”	Kepuasan wajib pajak	Kualitas pelayanan pajak	Variabel bebas berpengaruh signifikan terhadap kepuasan wajib pajak



Lanjutan Tabel 1. Ringkasan Penelitian Terdahulu

Nama dan Judul	Variabel Terikat	Variabel Bebas	Hasil
Dewi (2010) “Pengaruh Kepuasan Wajib Pajak Orang Pribadi Ditinjau Dari Dimensi Kualitas Pelayanan Terhadap Kepatuhan wajib Pajak Orang Pribadi Dalam Melaksanakan Kewajiban Perpajakan”	Kepatuhan wajib Pajak Orang Pribadi Dalam Melaksanakan Kewajiban Perpajakan	Pengaruh Kepuasan Wajib Pajak Orang Pribadi Ditinjau Dari Dimensi Kualitas Pelayanan	variabel bebas berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kepatuhan wajib Pajak Orang Pribadi Dalam Melaksanakan Kewajiban Perpajakan
Silalahi (2014) “Pengaruh kualitas Pelayanan Perpajakan Terhadap Kepuasan Wajib Pajak, Kepatuhan Wajib Pajak dan Penerimaan Pajak”	Kepuasan Wajib Pajak, Kepatuhan Wajib Pajak dan Penerimaan Pajak	Kualitas Pelayanan Perpajakan	Kualitas pelayanan berpengaruh signifikan terhadap Kepuasan Wajib Pajak, Kepatuhan Wajib Pajak dan Penerimaan Pajak

Sumber: olahan peneliti (2015)

Perbedaan penelitian ini dengan penelitian terdahulu adalah pada variabel *intervening* dan lokasi tempat penelitian. Peneliti menggunakan variabel kepuasan Wajib Pajak sebagai variabel *intervening* dalam penelitian antara variabel pelayanan yang digunakan sebagai variabel bebas dan penggunaan variabel kepatuhan Wajib Pajak sebagai variabel terikat. Pemilihan penelitian di KPP Pratama Blitar mengingat peneliti pernah melakukan perekapan nomor surat



teguran yang akan dilayangkan kepada Wajib Pajak mengenai jatuh tempo pelaporan pajak yang diindikasikan sebagai kurangnya kepatuhan Wajib Pajak.

## **B. Kajian Teori**

Kajian Teori dalam penelitian ini menggunakan kajian teori mengenai pelayanan, kepuasan, dan pajak yang dijelaskan sebagai berikut:

### **1. Pelayanan**

Kajian teori mengenai pelayanan berisikan definisi pelayanan dan definisi pelayanan perpajakan yang dijelaskan sebagai berikut:

#### **a. Definisi Pelayanan**

Definisi pelayanan menurut Rangkuti yang dikutip oleh Silalahi (2014:22) menyebutkan pelayanan adalah merupakan pemberian suatu kinerja atau tindakan kasat mata dari satu pihak kepada pihak lain. Menurut dari Boediono dalam Masrurroh (2013:25) mengemukakan bahwa pelayanan adalah suatu proses bantuan kepada orang lain dengan cara-cara tertentu yang memerlukan kepekaan dan hubungan interpersonal agar tercipta kepuasan dan keberhasilan. Teori-teori yang menyebutkan tentang definisi pelayanan mengartikan pelayanan merupakan sesuatu yang diberikan kepada orang lain demi terlaksananya suatu kinerja ataupun keberhasilan yang ingin dicapai.

#### **b. Definisi Pelayanan Perpajakan**

Definisi pelayanan perpajakan menurut Siregar (2012:7) adalah pemberian layanan (melayani) keperluan orang atau masyarakat berkaitan dengan perihal perpajakan yang mempunyai kepentingan pada organisasi



itu sesuai dengan aturan pokok dan tata cara yang telah ditetapkan. Teori yang lain menyebutkan, menurut Jatmiko yang dikutip oleh Arum (2012:19) definisi pelayanan perpajakan adalah sebagai cara petugas pajak dalam membantu, mengurus, atau menyiapkan segala keperluan yang dibutuhkan seseorang yang dalam hal ini adalah tentang pajak. Kedua teori di atas menjelaskan definisi pelayanan perpajakan adalah segala sesuatu yang berkaitan dengan pelayanan yang utamanya dalam hal pelayanan pajak oleh pegawai pajak yang diberikan kepada masyarakat.

### c. Dimensi Pelayanan

Menurut Parasuraman *et al* dikutip Komala (2014:27-28), pelayanan terdapat lima dimensi, yaitu:

- 1) Daya Tanggap (*Responsiveness*)  
Kemampuan karyawan untuk membantu konsumen menyediakan jasa dengan cepat sesuai dengan yang diinginkan oleh konsumen. Keaktifan pemberian pelayanan dengan cepat dan tanggap, hal ini merupakan ketulusan dalam menolong dan memberikan pelayanan. Daya tanggap mempunyai indikator:
  - a) Kepastian informasi kapan layanan akan dilaksanakan
  - b) Kemampuan memberikan layanan secara seksama
  - c) Kesiediaan untuk senantiasa membantu pelanggan
  - d) Kesiapan untuk merespon setiap permintaan pelanggan
- 2) Kehandalan (*Reliability*)  
Kehandalan yaitu pemenuhan pelayanan segera dan memuaskan. Kehandalan mencakup kemampuan untuk memberikan jasa secara akurat sesuai dengan yang dijanjikan. Kehandalan mempunyai indikator:
  - a) Kemampuan merealisasikan janji pada waktu yang telah ditetapkan
  - b) Keinginan dan ketulusan untuk membantu mengatasi masalah pelanggan
  - c) Kemampuan melaksanakan layanan pada kesempatan pertama
  - d) Kemampuan melaksanakan layanan yang telah dijanjikan
  - e) Komitmen untuk melaksanakan layanan tanpa kesalahan



### 3) Empati (*Empathy*)

Karyawan harus memberikan perhatian secara individual kepada konsumen dan mengerti kebutuhan konsumen. Empati dapat juga berarti keamanan atau perlindungan yaitu adanya kemudahan dalam melakukan komunikasi yang baik dan pemahaman atas kebutuhan pelanggan. Empati mempunyai indikator:

- a) Perusahaan memberikan perhatian secara individu kepada pelanggan
- b) Perusahaan memiliki jam operasi yang nyaman untuk semua pelanggan
- c) Perusahaan melayani dengan sepenuh hati
- d) Karyawan mampu memahami kebutuhan spesifik pelanggannya

### 4) Jaminan (*Assurance*)

Pengetahuan dan kemampuan karyawan untuk melayani dengan ramah dan sopan. Jaminan mempunyai indikator:

- a) Perilaku karyawan dapat dipercaya
- b) Pelanggan terasa aman untuk bertransaksi
- c) Karyawan secara konsisten melayani dengan santun
- d) Karyawan memiliki pengetahuan dalam memberikan jawaban atas pertanyaan pelanggan

### 5) Bukti Fisik (*Tangibles*)

Bukti fisik berfokus pada barang atau jasa, yang menyangkut penampilan fasilitas fisik, peralatan, personal, dan alat komunikasi. Bukti fisik mempunyai indikator:

- a) Penampilan peralatan
- b) Penampilan fasilitas fisik
- c) Penampilan pegawai
- d) Penampilan material yang digunakan untuk menginformasikan layanan.

Pelayanan di bidang bisnis disamakan dengan pelayanan publik sebagaimana Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 63/KEP/M.PAN/7/2003 Tentang Pedoman Umum Pelayanan Publik yang

dikutip oleh Dewi (2010:16) menyebutkan Pelayanan Publik adalah segala kegiatan yang dilaksanakan oleh penyelenggara pelayanan publik sebagai upaya pemenuhan kebutuhan penerima pelayanan maupun pelaksanaan ketentuan peraturan perundang-undangan. Uraian tersebut menjelaskan pelayanan sebagai suatu kegiatan pemenuhan terhadap pemenuhan



kebutuhan penerima pelayanan yang sama juga terjadi pada pelayanan di bidang bisnis yang sama melakukan kegiatan pemberian pelayanan untuk pemenuhan kebutuhan penerima pelayanan.

## 2. Kepuasan

Kajian teori mengenai kepuasan berisikan definisi kepuasan, definisi kepuasan pelanggan, dan pengukuran kepuasan pelanggan yang dijelaskan sebagai berikut:

### a. Definisi Kepuasan

Definisi kepuasan menurut Kotler (2005:11) “Kepuasan adalah perasaan senang atau kecewa seseorang yang berasal dari perbandingan antara kesannya terhadap kinerja (atau hasil) suatu produk dan harapan-harapannya”. Sedangkan menurut Day dalam Tjiptono (2007) yang dikutip oleh Silalahi (2014:22) mengemukakan bila kepuasan atau ketidakpuasan adalah respon pelanggan terhadap evaluasi ketidaksesuaian yang dirasakan antara harapan sebelumnya dan kinerja aktual produk yang dirasakan setelah pemakaiannya. Berdasarkan teori diatas menyebutkan kepuasan adalah sikap atau perilaku yang terluapkan ketika seseorang tersebut telah mendapatkan suatu perasaan bisa senang maupun kecewa setelah membandingkan antara jasa yang diterima tersebut sepadan atau tidak terhadap harapan yang telah diharapkan.

### b. Definisi Kepuasan Pelanggan

Definisi kepuasan pelanggan menurut Rangkuti (2006:57) dalam bukunya menyebutkan:



Kepuasan pelanggan yang dipengaruhi oleh dua variabel yaitu jasa yang dirasakan dan jasa yang diharapkan. Jika jasa pelayanan yang ditawarkan tidak sesuai dengan yang diharapkan, maka pelanggan tidak akan merasa tertarik ataupun puas.

Pengertian kepuasan pelanggan hampir sama dengan pengertian kepuasan atas pelayanan publik sebagaimana Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 63/KEP/M.PAN/7/2003 poin H yang dikutip oleh Dewi (2010:22) menyebutkan “Ukuran keberhasilan penyelenggaraan pelayanan ditentukan oleh tingkat kepuasan penerima pelayanan.

Kepuasan Penerima pelayanan dicapai apabila penerima pelayanan memperoleh pelayanan sesuai dengan yang dibutuhkan dan diharapkan.”

Menurut teori Supranto dalam jurnal Susanti (2012:2), kepuasan pelanggan merupakan label yang digunakan oleh pelanggan untuk meringkas suatu himpunan aksi atau tindakan yang terlihat, terkait dengan produk atau jasa. Teori lain menyebutkan menurut Bachtiar dalam jurnal Susanti (2012:3) kepuasan pelanggan merupakan perasaan positif pelanggan yang berhubungan dengan produk/jasa selama menggunakan atau setelah menggunakan jasa atau produk. Berdasarkan teori yang ada menjelaskan kepuasan pelanggan yaitu suatu perasaan maupun himpunan reaksi dari pelanggan tentang mengutarakan atau menceritakan perasaan setelah menggunakan atau mendapatkan jasa atau produk.

### c. Pengukuran Kepuasan Pelanggan

Pengukuran kepuasan pelanggan menurut Mowen dan Minor (2002:100) menyebutkan pendekatan yang baru atas pengukuran kepuasan adalah dengan menggunakan skala peringkat dimana responden



mengevaluasi kinerja jasa atau barang pada berbagai dimensi. Teori lain menyebutkan menurut Kotler et al (2000:52-54) dalam mengukur tingkat kepuasan organisasi atau perusahaan dapat menggunakan metode sebagai berikut:

1) Sistem Keluhan dan Saran

Organisasi yang berorientasi pelanggan akan memberikan kemudahan pelanggannya dalam memberikan saran dan keluhan untuk masukan, dengan begitu informasi ini akan memberikan bantuan bagi perusahaan untuk bertindak cepat dalam menyelesaikan masalah yang terjadi dari keluhan yang ada. Informasi yang didapat akan dijadikan sebagai acuan untuk memperbaiki diri dan menambah kepuasan yang akan diberikan.

2) Survei Kepuasan Pelanggan

Penggunaan sistem keluhan dan saran dianggap kurang menggambarkan secara nyata terhadap tingkat kepuasan pelanggan, organisasi akan menggunakan survei sebagai jalan untuk mengetahui kepuasan atas pelanggannya. Survei dilakukan secara berkala demi mengetahui tingkat kepuasan yang diberikan telah sesuai dengan harapan pelanggan.

3) *Ghost Shopping*

Cara yang dilakukan ini merupakan cara untuk mendapatkan gambaran terhadap kepuasan pelanggan dengan memperkerjakan seseorang atau lebih yang dijadikan seolah-olah menjadi



pelanggan dan diminta untuk memberikan penilaian terhadap pelayanan yang diberikan dan kelemahan yang ada dalam memberikan pelayanan, sehingga organisasi dapat mengetahui seberapa tingkat kepuasan yang dapat diberikan kepada pelanggan.

#### 4) *Lost Customer Analysis*

Metode yang digunakan ini untuk mengetahui seberapa besar pelanggan yang telah beralih kepada pesaing bisnis. Metode yang dilakukan adalah dengan cara menanyakan kepada pelanggan untuk mengetahui penyebabnya. Organisasi haruslah mengetahui tingkat kehilangan atas pelanggannya. Semakin besar tingkat kehilangan pelanggan, berarti pelayanan yang diberikan kepada pelanggan kurang memuaskan sehingga pelanggan beralih kepada pesaing.

Berdasarkan teori-teori di atas menyebutkan pengukuran kepuasan pelanggan dapat menggunakan skala-skala untuk menilai seberapa jauh kepuasan yang telah diterima dan dapat juga menggunakan metode seperti, sistem keluhan dan saran, survei kepuasan pelanggan, *Ghost Shopping*, dan juga *Lost Customer Analysis*.

#### d. Konsep Kepuasan Wajib Pajak

Kotler dan Armstrong (2001:98) dalam Silalahi (2014:32) menyebutkan ukuran tentang kepuasan yakni, "Kepuasan pelanggan (*customer satisfaction*) terhadap pembelian tergantung pada kinerja nyata



sebuah produk relatif terhadap harapan pembeli.”. setiap orang memiliki tingkat kepuasan yang tidak sama sesuai dengan perbedaan dari tingkat harapan pelanggan atas pelayanan yang telah diberikan. Kinerja yang dirasakan pelanggan lebih rendah dari harapan pelanggan, maka pelanggan kecewa, dan kinerja yang dirasakan hampir menyamai atau lebih besar dari harapan, pelanggan mendapat kepuasan. Sebuah harapan dapat juga dipengaruhi oleh pengalaman pembelian masa lalu, pendapat orang lain, dan juga informasi serta janji pemasar dan pesaing (Kotler dan Armstrong, 2004:298). Uraian tersebut di atas, disamakan dalam bidang perpajakan yaitu dalam hal pelayanan dapat dikatakan Wajib Pajak akan mendapat kepuasan dalam pelayanan jika mendapat lebih atau hampir menyamai dari harapan dan kurang mendapat kepuasan jika pelayanan lebih rendah dari harapan Wajib Pajak.

### 3. Pajak

Kajian teori mengenai pajak berisikan definisi pajak, definisi wajib pajak dan kepatuhan wajib pajak yang dijelaskan sebagai berikut:

#### a. Definisi Pajak

Definisi pajak Menurut Adriani yang dikutip oleh Brotodiharjo (1991:2) dalam bukunya mengemukakan :

“Iuran kepada negara (yang dapat dipaksakan) yang terutang oleh yang wajib membayarnya menurut peraturan-peraturan, dengan tidak mendapat prestasi kembali, yang langsung dapat ditunjuk, dan yang gunanya adalah untuk membiayai pengeluaran-pengeluaran umum berhubung dengan tugas negara untuk menyelenggarakan pemerintahan.”



Menurut Rochmat Soemitro dalam Mardiasmo (2011:1) menyebutkan :

“Pajak adalah iuran rakyat kepada kas negara berdasarkan undang-undang (yang dapat dipaksakan) dengan tidak mendapat jasa timbal (kontraprestasi) yang langsung dapat ditunjukkan dan yang digunakan untuk membayar pengeluaran umum.”

Berdasarkan teori-teori di atas menyebutkan pajak mempunyai unsur-unsur antara lain sebagai berikut:

- 1) Iuran rakyat yang dibayarkan kepada negara
- 2) Berdasarkan undang-undang
- 3) Tanpa balas jasa secara langsung; dan
- 4) Digunakan untuk pembiayaan negara.

#### **b. Definisi Wajib Pajak**

Definisi wajib pajak menurut Muqodim (2002:34) yang dikutip oleh

Simanjuntak dalam bukunya (2012:23) menyebutkan :

“wajib pajak adalah setiap individu atau seseorang berdasarkan ketentuan di dalam peraturan perpajakan yang diperlukan untuk memenuhi kewajiban perpajakan, meliputi pemungut pajak atau penanggung pajak dalam pajak tertentu”.

Teori lainya menurut Mardiasmo (2011:23) wajib pajak adalah orang pribadi atau badan, meliputi pembayaran pajak, pemotong pajak, dan pemungut pajak, yang mempunyai hak dan kewajiban perpajakan sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan perpajakan. Penjelasan kedua teori menerangkan pengertian wajib pajak adalah setiap individu atau seseorang mencakup juga badan usaha yang berdasarkan ketentuan peraturan perpajakan telah memenuhi hak dan kewajiban perpajakan sesuai undang-undang pajak yang berlaku.



### c. Definisi Kepatuhan Wajib Pajak

Definisi kepatuhan wajib pajak menurut Erard dan Feinstein yang dikutip Kurnia (2006:111), pengertian “Kepatuhan wajib pajak adalah rasa bersalah dan rasa malu dari persepsi wajib pajak atas kewajaran dan keadilan beban pajak yang mereka tanggung, dan pengaruh kepuasan terhadap pelayanan pemerintah”. Teori lain menyebutkan juga, menurut Nurmantu (2003:148) kepatuhan pajak dapat didefinisikan sebagai suatu keadaan wajib pajak memenuhi semua kewajiban perpajakan dan melaksanakan hak perpajakan. Penjelasan dari teori tersebut di atas, kepatuhan wajib pajak merupakan suatu sikap dimana wajib pajak tersebut taat akan peraturan yang telah ditetapkan di undang-undang perpajakan. Nurmantu dalam Arum (2012:21) membedakan kepatuhan menjadi dua macam, yaitu:

#### 1. Kepatuhan Formal

Kepatuhan formal adalah suatu keadaan dimana pemenuhan kewajiban perpajakan secara formal sesuai dengan ketentuan dalam undang-undang perpajakan. Misalnya, Wajib Pajak menyampaikan Surat Pemberitahuan (SPT) tahunan di setiap akhir tahun, Wajib Pajak menyampaikan SPT tahunan tepat waktu dan sebelum batas waktu penyampaian SPT tahunan.

#### 2. Kepatuhan Material

Kepatuhan material merupakan suatu keadaan secara substansi atau hakikat memenuhi semua ketentuan material perpajakan yakni sesuai isi



dan ketentuan dalam undang-undang perpajakan. Sebagai contoh pemenuhan kepatuhan material dalam mengisi SPT yaitu mengisi dengan benar, lengkap, dan jelas SPT tersebut sesuai dengan ketentuan perpajakan dan kepatuhan material juga meliputi kepatuhan formal.

### C. Hubungan Antar Variabel

#### 1. Hubungan antara pelayanan fiskus dan kepuasan wajib pajak

Teori yang disebutkan Boediono dalam Masrur (2013:25) mengemukakan bahwa pelayanan adalah suatu proses bantuan kepada orang lain dengan cara-cara tertentu yang memerlukan kepekaan dan hubungan interpersonal agar tercipta kepuasan dan keberhasilan. Teori tersebut menyebutkan jika pelayanan yang dilakukan untuk mendapatkan kepuasan dari pengguna pelayanan. Memperkuat hal tersebut menurut Kotler (2005:11) "Kepuasan adalah perasaan senang atau kecewa seseorang yang berasal dari perbandingan antara kesannya terhadap kinerja (atau hasil) suatu produk dan harapan-harapannya". Kedua teori tersebut menguatkan pelayanan berkaitan dengan unsur kepuasan dengan kepuasan tercipta dari kinerja yang sesuai atau menyamai dari harapan.

#### 2. Hubungan kepuasan Wajib Pajak dan kepatuhan Wajib Pajak

Menurut Erard dan Feinstein yang dikutip Kurnia (2006:111), pengertian "Kepatuhan wajib pajak adalah rasa bersalah dan rasa malu dari persepsi wajib pajak atas kewajaran dan keadilan beban pajak yang mereka tanggung, dan pengaruh kepuasan terhadap pelayanan pemerintah". Teori



tersebut mengemukakan bila kepatuhan terjadi salah satunya dari pengaruh kepuasan terhadap pelayanan yang telah diberikan.

### 3. Hubungan pelayanan fiskus dan Kepatuhan Wajib Pajak

Menurut Jatmiko yang dikutip oleh Arum (2012:19) definisi pelayanan perpajakan adalah sebagai cara petugas pajak dalam membantu, mengurus, atau menyiapkan segala keperluan yang dibutuhkan seseorang yang dalam hal ini adalah tentang pajak. pelayanan tersebut dimaksudkan untuk memberi pengaruh terhadap kepatuhan Wajib Pajak seperti teori yang disebutkan oleh Nurmantu (2003:148) kepatuhan pajak dapat didefinisikan sebagai suatu keadaan wajib pajak memenuhi semua kewajiban perpajakan dan melaksanakan hak perpajakan.

#### D. Kerangka Hipotesis

Kerangka hipotesis dalam penelitian ini mengenai pengaruh pelayanan fiskus terhadap kepatuhan wajib pajak melalui kepuasan wajib pajak.

Variabel yang digunakan dalam penelitian ini sebanyak 3 (tiga) variabel yaitu

1 (satu) variabel independen, 1 (satu) variabel dependen, dan 1 (satu) variabel

*intervening*. Variabel independen yang digunakan yaitu, pelayanan fiskus

( $X_1$ ). Variabel *intervening* yang digunakan yaitu kepuasan wajib pajak ( $Y_1$ ).

Sedangkan variabel dependen yang digunakan yaitu kepatuhan wajib pajak

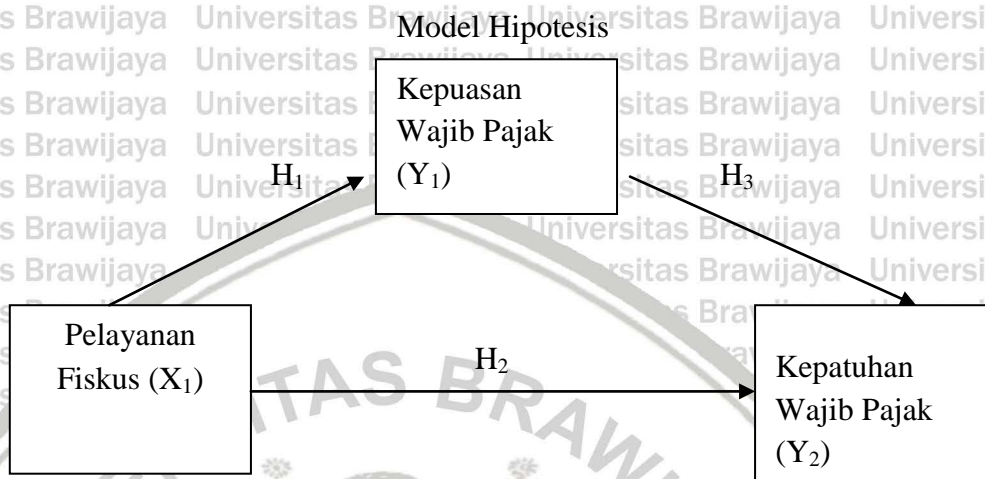
( $Y_2$ ). Dalam kerangka hipotesis ini akan menunjukkan pengaruh antara

variabel independen terhadap variabel dependen dengan sisipan variabel

*intervening*. Lebih jelas dalam menggambarkan kerangka hipotesis yang akan



digunakan, dapat dilihat gambar kerangka hipotesis yang telah dibuat sebagai berikut :



Gambar 1 Kerangka Hipotesis  
Sumber : olahan peneliti (2015)

#### E. Pengembangan Hipotesis

Menurut Riduwan (2004:37), hipotesis berasal dari dari bahasa Yunani yang terdiri dari dua kata, yaitu “*hupo*” (sementara) dan “*thesis*” (pernyataan atau teori). Berdasarkan teori tersebut, disimpulkan pengertian hipotesis adalah jawaban atau dugaan sementara yang harus diuji lagi kebenarannya melalui penelitian ilmiah. Atas dasar pada perumusan masalah, maka hipotesis yang peneliti kemukakan pada penelitian ini adalah:

H<sub>1</sub> : pelayanan fiskus berpengaruh signifikan terhadap kepuasan wajib pajak.

H<sub>2</sub> : Pelayanan fiskus berpengaruh signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak

H<sub>3</sub> : kepuasan wajib pajak berpengaruh signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak.



### BAB III

#### METODE PENELITIAN

##### A. Jenis Penelitian

Jenis penelitian yang digunakan dalam penelitian ini dilakukan untuk mengetahui pengaruh pelayanan fiskus terhadap kepatuhan wajib pajak melalui kepuasan wajib pajak, dengan menggunakan metode penelitian penjelasan/deskriptif (*explanatory research*) dengan pendekatan yang digunakan dalam penelitian ini adalah pendekatan kuantitatif. Alasannya adalah karena penelitian ini bertujuan menjelaskan hubungan kausal antarvariabel melalui pengujian hipotesis. Penelitian yang dilakukan ini lebih bersifat sebab-akibat, selain itu juga penelitian ini memiliki populasi atau sampel tertentu, menggunakan instrumen penelitian, memiliki analisis data bersifat statistik dengan tujuan untuk menguji hipotesis yang telah ditetapkan (Sugiyono, 2011:8).

##### B. Lokasi Penelitian

Lokasi penelitian yang dilakukan dalam penelitian ini berada di wilayah kerja KPP Pratama Blitar meliputi Kota Blitar dan Kabupaten Blitar. Kota Blitar terletak + 160 Km sebelah barat daya Kota Surabaya dan berada di tengah wilayah Kabupaten Blitar dengan Luas wilayah 32,58 Km<sup>2</sup>. Penelitian yang dilakukan di KPP Pratama Blitar berdasarkan pertimbangan peneliti yang pernah melakukan perekapan nomor surat teguran yang akan dilayangkan kepada Wajib Pajak mengenai jatuh tempo pelaporan pajak. Surat teguran tersebut bisa dijadikan sebagai indikasi kepatuhan Wajib Pajak



di KPP Pratama Blitar masih kurang. Peneliti juga ingin mengetahui sejauh mana pelayanan yang diberikan demi mendapat kepatuhan Wajib Pajak dalam kegiatan kewajiban perpajakan masyarakat melalui kepuasan pelayanan yang diberikan oleh fiskus.

### **C. Konsep, Variabel Penelitian, Definisi Operasional, dan Skala Pengukuran**

#### **1. Konsep**

Konsep yang digunakan pada penelitian ini adalah menurut Sumarni dan Wahyuni (2005:18) konsep merupakan abstraksi atau generalisasi suatu realita atau fenomena yang membutuhkan beberapa kata untuk menjelaskan agar dapat mengkomunikasikan. Dalam penelitian ini konsep yang digunakan adalah:

- a. Pelayanan fiskus adalah pelayanan yang dilakukan oleh tempat pelayanan terpadu yang dikerjakan oleh pegawai pajak atau fiskus.
- b. Kepatuhan wajib pajak adalah keadaan wajib pajak dalam memenuhi kewajiban perpajakannya sesuai dengan peraturan perundang-undangan.
- c. Kepuasan wajib pajak adalah keadaan senang atau kecewa atas pelayanan perpajakan yang diberikan oleh pegawai pajak.

#### **2. Variabel Penelitian**

Variabel yang digunakan pada penelitian ini adalah menurut Idrus (2009:77) adalah segala sesuatu yang berbentuk apa saja yang ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari, sehingga diperoleh informasi mengenai hal yang akan diteliti.

Penelitian ini menggunakan variabel yang terbagi menjadi tiga jenis, yaitu: variabel bebas (independen), variabel *intervening* dan variabel terikat (dependen).



a. Variabel bebas

Variabel bebas merupakan variabel yang menjadi sebab perubahannya atau timbulnya variabel terikat. Adapun pada penelitian ini, variabel bebas yang digunakan adalah pelayanan fiskus sebagai variabel  $X_1$ .

b. Variabel *Intervening*.

Variabel *intervening* merupakan variabel yang memengaruhi hubungan antara variabel terikat dengan variabel bebas menjadi hubungan tidak langsung. Dalam penelitian ini yang disebut sebagai variabel *intervening* adalah kepuasan wajib pajak disimbolkan  $Y_1$ .

c. Variabel Terikat

Variabel terikat adalah variabel yang menjadi akibat karena adanya variabel bebas dan variabel *intervening*. Kepatuhan wajib pajak merupakan bentuk variabel terikat dalam penelitian ini, dan berperan sebagai variabel  $Y_2$ .

### 3. Definisi Operasional Variabel

Definisi operasional adalah definisi praktis operasional tentang variabel atau istilah lain dalam penelitian yang dianggap penting. Definisi operasional dalam penelitian ini adalah:

a. Pelayanan fiskus

Pelayanan fiskus merupakan jasa yang diberikan oleh pegawai pajak kepada Wajib Pajak untuk tujuan mempermudah kegiatan pelayanan di bidang perpajakan.



#### b. Kepuasan Wajib Pajak

Kepuasan wajib pajak merupakan kondisi dimana Wajib Pajak merasakan perasaan senang atau puas terhadap pemberian sesuatu yang diberikan oleh pegawai pajak sebagai contoh atas pemberian pelayanan perpajakan kepada Wajib Pajak

#### c. Kepatuhan Wajib Pajak

Kepatuhan pajak merupakan kondisi di mana Wajib Pajak memenuhi kewajiban perpajakannya sesuai dengan peraturan perundang-undangan perpajakan yang berlaku. Menurut Nurmantu (2003:148), terdapat dua macam kepatuhan wajib pajak, yaitu: kepatuhan formal dan kepatuhan material. Kedua macam kepatuhan tersebut yang akan digunakan sebagai indikator dalam penelitian ini.

##### 1. Kepatuhan Formal

Kepatuhan formal adalah suatu keadaan dimana pemenuhan kewajiban perpajakan secara formal sesuai dengan ketentuan dalam undang-undang perpajakan. Misalnya, Wajib Pajak menyampaikan Surat Pembaritahuan (SPT) tahunan di setiap akhir tahun, Wajib Pajak menyampaikan SPT tahunan tepat waktu dan sebelum batas waktu penyampaian SPT tahunan.

##### 2. Kepatuhan Material

Kepatuhan material merupakan suatu keadaan secara substansi atau hakikat memenuhi semua ketentuan material perpajakan yakni sesuai isi dan ketentuan dalam undang-undang perpajakan. Sebagai contoh



pemenuhan kepatuhan material dalam mengisi SPT yaitu mengisi dengan benar, lengkap, dan jelas SPT tersebut sesuai dengan ketentuan perpajakan dan kepatuhan material juga meliputi kepatuhan formal.

**Tabel 2. Variabel penelitian, Indikator, dan Item**

Variabel	Indikator	Item
Pelayanan Fiskus ( $X_1$ )	1. Daya Tanggap	1. Kepastian petugas pajak memberikan informasi layanan akan dilaksanakan 2. Kemampuan petugas pajak memberikan layanan secara seksama 3. Kesiapan petugas pajak untuk senantiasa membantu Wajib Pajak 4. Kesiapan petugas pajak untuk merespon setiap permintaan Wajib Pajak
	2. Kehandalan	5. Kemampuan petugas pajak merealisasikan janji pada waktu yang telah ditetapkan 6. keinginan dan ketulusan petugas pajak untuk membantu mengatasi masalah perpajakan Wajib Pajak 7. kemampuan melaksanakan layanan pada kesempatan pertama 8. kemampuan melaksanakan layanan yang telah dijanjikan 9. komitmen petugas pajak untuk melaksanakan layanan tanpa kesalahan
	3. Empati	10. Petugas pajak memberikan perhatian secara individu kepada wajib pajak 11. Petugas pajak memiliki jam operasi yang nyaman untuk semua Wajib Pajak



**Lanjutan Tabel 2. Variabel Penelitian, Indikator, dan Item**

Variabel	Indikator	Item
Pelayanan Fiskus (X <sub>1</sub> )	3. Empati	12. Petugas Pajak melayani dengan sepenuh hati 13. Petugas pajak mampu memahami kebutuhan spesifik Wajib Pajak
	4. Jaminan	14. Petugas pajak berperilaku dapat dipercaya 15. Wajib Pajak merasa aman berkomunikasi dengan petugas pajak 16. Petugas pajak secara konsisten melayani dengan santun 17. Petugas pajak memiliki pengetahuan dalam memberikan jawaban atas pertanyaan Wajib Pajak
	5. Bukti Fisik	18. Penampilan peragaan petugas pajak 19. Penampilan fasilitas fisik petugas pajak 20. Penampilan petugas pajak 21. Penampilan material yang digunakan untuk menginformasikan layanan
	1. Jasa yang diharapkan	22. Pelayanan yang diharapkan Wajib pajak dari petugas pajak
	2. Jasa yang dirasakan	23. Pelayanan yang dirasakan Wajib Pajak dari petugas pajak
Kepuasan Wajib Pajak (Y <sub>1</sub> )		
Kepatuhan Wajib Pajak (Y <sub>2</sub> )	1. Patuh secara formal	24. Wajib Pajak menyampaikan Surat Pemberitahuan (SPT) tahunan setiap akhir tahun pajak 25. Wajib Pajak menyampaikan SPT tahunan tepat waktu dan sebelum batas akhir penyampaian SPT tahunan



**Lanjutan Tabel 2. Variabel Penelitian, Indikator, dan Item**

Variabel	Indikator	Item
Kepatuhan Wajib Pajak (Y <sub>2</sub> )	2. Patuh secara materiil	26. Wajib Pajak mengisi, menyeter, dan melaporkan SPT dengan benar
		27. Wajib Pajak mengisi, menyeter, dan melaporkan SPT dengan lengkap
		28. Wajib Pajak mengisi, menyeter, dan melaporkan SPT dengan jelas

Sumber : data primer diolah (2015)

#### 4. Skala Pengukuran

Mendapatkan hasil yang valid dalam sebuah penelitian, dibutuhkan pengukuran pada setiap objek dalam bentuk skala tertentu. Pada penelitian yang dilakukan, peneliti menggunakan skala pengukuran ordinal, yaitu sebuah skala pengukuran di mana dalam bilangannya menunjukkan jenjang atau tingkat. Sedangkan teknik pengukurannya menggunakan skala *likert*, skala yang menurut Hermawan (2005:132) merupakan skala yang mengukur kesetujuan atau ketidaksetujuan seseorang terhadap serangkaian pertanyaan berkaitan dengan keyakinan atau perilaku mengenai suatu objek tertentu. Skala ini umumnya menggunakan lima angka penilaian terhadap masing-masing pertanyaan, yaitu:

**Tabel 3. Kriteria Penilaian Kuesioner**

No	Jawaban	Keterangan	Nilai
1	Sangat Setuju	SS	5
2	Setuju	S	4
3	Ragu-Ragu	RR	3
4	Tidak Setuju	TS	2
5	Sangat Tidak Setuju	STS	1

Sumber : Riduwan (2004:87)



### Keterangan

STS : Sangat Tidak Setuju, bila isi pertanyaan bertentangan dengan keyakinan, kesukaan, kecenderungan bertindak dan kejadian yang dialami oleh responden

TS : Tidak Setuju, bila isi pernyataan memiliki perbedaan dengan keyakinan, kesukaan, kecenderungan bertindak dan kejadian yang dialami oleh responden

RR : Ragu-Ragu, bila bapak/ibu tidak dapat secara yakin menyetujui apakah Pernyataan memiliki sejumlah kesamaan dengan keyakinan, kesukaan, kecenderungan bertindak dan kejadian yang dialami oleh responden.

S : Setuju, bila isi pernyataan memiliki sejumlah persamaan keyakinan, kesukaan, kecenderungan bertindak dan kejadian yang dialami oleh responden.

SS : Sangat setuju, bila pernyataan sesuai dan persis sama dengan keyakinan, kesukaan, kecenderungan bertindak dan kejadian yang dialami oleh responden.

Dari skor skala likert diatas, dapat ditentukan besarnya kelas

(panjang interval) ditetapkan dengan menggunakan rumus:

$$C = \frac{X_n - X_1}{k}$$

keterangan:

C = perkiraan besarnya (*class width, class size, class length*)

k = banyaknya kelas

X<sub>n</sub> = nilai observasi terbesar

X<sub>1</sub> = nilai observasi terkecil

Maka perhitungannya sebagai berikut:

$$C = \frac{5-1}{5} = 0.8$$

Berdasarkan hasil perhitungan dengan rumus tersebut, maka dapat diperoleh nilai interval kelas pada skala likert dan penjelasan lebih lanjut dapat dilihat pada tabel berikut:



**Tabel 4. Nilai Interval Skala Likert**

No	Pernyataan	Skor	Interval Kelas
1	SS	5	>4,2-5
2	S	4	>3,4-4,2
3	RR	3	>2,6-3,4
4	TS	2	>1,80-2,6
5	STS	1	1-1,80

Sumber : Supranto (2000: 64)

#### **D. Populasi dan Sampel**

##### **1. Populasi**

Populasi yang digunakan dalam penelitian ini adalah seluruh wajib pajak badan dan wajib pajak orang pribadi yang terdaftar di Kantor Pelayanan Pajak (KPP) Blitar. Populasi yang terdapat di kantor tersebut berjumlah 77.569.

Populasi yang ada mencakup dari wajib pajak orang pribadi dan wajib pajak badan.

##### **2. Sampel**

Teken (1965:38) dalam Mantra *et al* (2014:151-152) yang dikutip kembali oleh Muhammad (2015:51) diterangkan bahwa dalam pengambilan sampel, idealnya harus mempunyai sifat-sifat: dapat menghasilkan gambaran yang dapat dipercaya dari seluruh populasi yang diteliti, dapat menentukan presisi dari hasil penelitian dengan menentukan penyimpangan baku dari taksiran yang diperoleh, sederhana, mudah dilaksanakan, dan dapat memberikan keterangan sebanyak mungkin dengan biaya serendah-rendahnya. Penjelasan yang disebutkan di atas maka pada penelitian ini, digunakan rumus *slovin* dalam pengambilan sampel.



$$n = \frac{N}{1 + N \cdot e^2}$$

Sumber : Muhammad (2014:66)

Keterangan :

n : Jumlah Sampel

N : Jumlah Populasi

e : Presisi yang ditetapkan (10% atau 0,1)

Berdasarkan rumus yang telah disebutkan, maka diperoleh pengambilan sampel sebagai berikut:

$$n = \frac{N}{1 + N \cdot e^2}$$

$$n = \frac{77659}{1 + 77659 \cdot 0,1^2}$$

$$= 99,87 \text{ (pembulatan 100)}$$

Angka yang diperoleh dari perhitungan tersebut, maka peneliti akan menyebarkan kuesioner kepada 100 orang wajib pajak badan dan wajib pajak orang pribadi yang terdaftar di Kantor Pelayanan Pajak (KPP) Blitar. Penelitian ini, peneliti menggunakan teknik sampling *simple random*, dikarenakan peneliti menganggap bahwa jumlah populasi dalam penelitian ini adalah homogen, yaitu memiliki sifat-sifat yang relatif sama.

## E. Metode Pengumpulan Data

### 1. Sumber Data

Dalam penelitian ini, peneliti menggunakan dua jenis sumber data, yaitu:

#### a. Data Primer

Data primer merupakan sumber data penelitian yang diperoleh secara langsung dari sumber yang ada. Data jenis ini didapatkan peneliti melalui



pemberian pertanyaan yang diajukan kepada responden dengan metode survei menggunakan instrumen berupa angket (kuesioner). Sedangkan, untuk mengukur jawaban angket tersebut dari responden, peneliti menggunakan skala *likert*.

#### b. Data Sekunder

Data sekunder adalah sumber data yang digunakan dalam penelitian yang diperoleh tidak secara langsung atau melalui media perantara. Penelitian ini, peneliti akan memanfaatkan data sekunder yang berasal dari studi pustaka yang berasal dari literatur atau juga di ambil yang berasal dari data internal KPP Pratama Blitar.

### 2. Teknik Pengumpulan Data

penelitian ini, penggunaan teknik pengumpulan data yang digunakan adalah dengan kuesioner, yaitu teknik pengumpulan data yang dilakukan dengan cara memberi pertanyaan tertulis kepada responden dalam bentuk angket untuk dijawab dengan pilihan sangat tidak setuju, tidak setuju, ragu-ragu, setuju, atau sangat setuju. Peneliti juga menggunakan teknik pengumpulan data dengan cara dokumentasi, yaitu dengan cara memahami sumber informasi penunjang, seperti dari internet, peraturan yang berkaitan, dan jurnal.

### F. Pengujian Instrumen

Sebelum instrumen penelitian digunakan, perlu dilakukan dahulu pengujian atas instrumen melalui uji validitas dan reliabilitas. Data yang sesuai dengan keadaan yang sebenarnya disebut valid, sedangkan data yang



dapat dipercaya disebut reliabel. Widoyoko (2012:141) menyatakan agar dapat diperoleh data yang valid dan reliabel, maka instrumen penelitian yang digunakan untuk mengukur objek yang akan dinilai baik tes maupun non tes harus memiliki bukti validitas dan reliabilitas.

#### 1. Uji Validitas

Uji Validitas bertujuan menunjukkan sejauh mana ketepatan kuesioner sebagai alat ukur penelitian. Menurut Arikunto (2006:168) Validitas adalah suatu ukuran yang menunjukkan tingkat-tingkat kevalidan atau kesalahan suatu instrumen. Instrumen yang valid akan memiliki validitas yang tinggi, sebaliknya instrumen yang kurang valid akan memiliki validitas yang rendah.

Uji validitas penelitian ini dilakukan dengan cara mengkorelasi setiap item dalam suatu variabel dengan skor totalnya sehingga diperoleh indeks validitasnya. Uji validitas penelitian ini menggunakan alat ukur korelasi *pearson product moment*, berikut ini adalah hasil dari uji validitas variabel penelitian

**Tabel 5 Uji Validitas Variabel**

Item	r hitung	Sig.	r Tabel	Keterangan
X1.1	0.634	0.000	0.3	Valid
X1.2	0.733	0.000	0.3	Valid
X1.3	0.640	0.000	0.3	Valid
X1.4	0.644	0.000	0.3	Valid
X2.1	0.539	0.000	0.3	Valid
X2.2	0.624	0.000	0.3	Valid
X2.3	0.575	0.000	0.3	Valid
X2.4	0.604	0.000	0.3	Valid
X2.5	0.638	0.000	0.3	Valid



Item	r hitung	Sig.	r Tabel	Keterangan
X3.1	0.679	0.000	0.3	Valid
X3.2	0.630	0.000	0.3	Valid
X3.3	0.642	0.000	0.3	Valid
X3.4	0.745	0.000	0.3	Valid
X4.1	0.502	0.000	0.3	Valid
X4.2	0.678	0.000	0.3	Valid
X4.3	0.674	0.000	0.3	Valid
X4.4	0.646	0.000	0.3	Valid
X5.1	0.691	0.000	0.3	Valid
X5.2	0.631	0.000	0.3	Valid
X5.3	0.709	0.000	0.3	Valid
X5.4	0.664	0.000	0.3	Valid
Y1.1	0.891	0.000	0.3	Valid
Y1.2	0.865	0.000	0.3	Valid
Y2.1	0.636	0.000	0.3	Valid
Y2.2	0.728	0.000	0.3	Valid
Y2.1	0.780	0.000	0.3	Valid
Y2.2	0.790	0.000	0.3	Valid
Y2.3	0.826	0.000	0.3	Valid

Sumber: Data Primer Diolah (2015)

Dari Tabel 5 di atas dapat dilihat bahwa nilai r indikator  $> 0,3$  dan memiliki nilai signifikansi  $< 0,05$  ( $\alpha = 0,05$ ) yang berarti tiap-tiap indikator variabel adalah valid, sehingga dapat disimpulkan bahwa indikator-indikator tersebut dapat digunakan untuk mengukur variabel penelitian

## 2. Uji Reliabilitas

“Suatu instrumen pengukuran dikatakan reliabel bila memberikan hasil score yang konsisten pada setiap pengukuran” (Uyanto, 2009:65).

Uji reliabilitas dapat diketahui konsistensi dari jawaban yang diberikan oleh responden. Pengujian realibilitas pada penelitian ini menggunakan

*Alpha Cronbach*, dimana suatu penelitian dikatakan reliabel jika *Alpha*



$Cronbachn > 0,6$ . Reliabilitas menunjukkan akurasi dan konsistenitas dari pengukurannya. Pengukur pun dapat dikatakan reliabel jika dapat menunjukkan hal yang akurat dan konsisten.

Mengetahui suatu alat ukur reliabel atau tidak dalam penelitian ini diuji dengan menggunakan rumus *Coefficien Alpha* atau *Alpha Cranbach* ( $\alpha$ ), berikut ini adalah hasil dari uji reliabelitas variabel penelitian

**Tabel 6 Uji Reliabilitas Variabel**

No.	Variabel	Koefisien Reliabilitas	Keterangan
1	Pelayanan Fiskus (X)	0.927	Reliabel
2	Kepuasan Wajib Pajak ( $Y_1$ )	0.701	Reliabel
3	Kepatuhan Wajib Pajak ( $Y_2$ )	0.803	Reliabel

Sumber: Data primer diolah (2015)

Dari Tabel 6 diketahui bahwa nilai dari *alpha cronbach* untuk semua variabel lebih besar dari 0,6. Dari ketentuan yang telah disebutkan sebelumnya maka semua variabel yang digunakan untuk penelitian sudah reliabel.

### G. *Goodness of Fit Test*

*Goodness of fit test* adalah uji kepatutan atau kelayakkan sebuah model regresi. Dalam penelitian ini *goodness of fit test* yang digunakan adalah uji normalitas dan uji linieritas.

#### 1. Uji Normalitas

Menurut Ghazali dan Fuad (2008) yang dikutip Muhammad (2015:58) dalam skripsinya menyebutkan bahwa asumsi yang paling fundamental dalam analisis *multivariate* adalah uji normalitas. Dalam penelitian ini, peneliti



menggunakan analisis jalur (*path analysis*) yang tentu juga merupakan analisis *multivariate*, dikarenakan minimal menggunakan 3 variabel, yaitu variabel bebas, variabel *intervening*, dan variabel terikat, sehingga penelitian ini diputuskan untuk menggunakan uji normalitas sebagai pengujian sejauh mana variabel pengganggu atau residual memiliki distribusi normal dalam sebuah model regresi. Pengujian *one-sample kolmogorov-smirnov* dapat digunakan sebagai pedoman untuk melihat pendistribusian data secara normal. Apabila angka signifikansi dari residual lebih besar dari  $\alpha$  (0,05), maka dapat dikatakan bahwa nilai residual telah terdistribusi secara normal.

## 2. Uji Linieritas

Menurut Olobatuyi (2006:53) bahwa *the assumptions for path analysis include: linearity, interval level of measurement, normality and autocorrelation*, namun uji autokorelasi bisa diabaikan dalam penelitian yang menggunakan data *cross-section* (Stokes, 1997; Armstrong, 2001; Doane, Seward, Seward, 2008; Verbeek, 2008; dan Abrams, 2010). Penelitian ini menggunakan data *cross-section* (data yang dikumpulkan pada waktu tertentu), bukan data jenis *time series* (berkala). Data tersebutlah yang dijadikan alasan tidak dilakukannya uji autokorelasi, dan hanya menggunakan uji linieritas saja. Ghazali (2007:115) menjelaskan bahwa uji linieritas digunakan untuk melihat apakah spesifikasi model yang digunakan sudah benar atau tidak. Uji linieritas dapat dilakukan dengan melihat tabel Anova, apabila nilai signifikansi yang dihasilkan lebih kecil dari  $\alpha$  (0,05) maka spesifikasi model yang digunakan sudah benar.



## H. Teknik Analisis Data

Teknik analisis data adalah cara mengelompokkan data berdasarkan variabel dan jenis responden, men-tabulasi data berdasarkan variabel dari responden, menyajikan data setiap variabel yang diteliti, melakukan perhitungan untuk menjawab rumusan masalah, dan melakukan perhitungan untuk menguji hipotesis yang telah diajukan dari seluruh sumber data yang terkumpul. (Sugiyono, 2011:147).

### 1. Analisis Statistik Deskriptif

Analisis statistik deskriptif adalah analisis statistik yang digunakan untuk menggambarkan data yang telah terkumpul dari jawaban-jawaban observasi guna memudahkan maksud dari data yang ditampilkan. Sanusi (2011:116) berpendapat bahwa yang termasuk dalam statistik deskriptif adalah penyajian data dengan tabel, grafik, diagram lingkaran, piktoqram, perhitungan modus, median, mean, presentase, dan standar deviasi.

### 2. Analisis Statistik Inferensial

Analisis Statistik Inferensial menurut Sugiyono (2008:148) adalah teknik statistik yang digunakan untuk menganalisis data sampel dan hasilnya diberlakukan untuk populasi dan digunakan dalam mempelajari tata cara penarikan kesimpulan. Menurut Naga (2008) dalam Nisfiannor (2009:4) tugas dari statistika inferensial adalah melakukan estimasi, menguji hipotesis, dan mengambil keputusan.



### **Path Analysis**

*Path* analisis (analisis jalur) adalah perluasan dari analisis regresi linier berganda yang penggunaannya untuk menilai hubungan sebab-akibat antarvariabel yang telah ditetapkan sebelumnya berdasarkan teori. Selain itu, *path* analisis juga digunakan untuk mengetahui pengaruh langsung maupun tidak langsung variabel eksogen (bebas) terhadap variabel endogen (terikat). Adapaun persamaan regresi dapat dirumuskan sebagai berikut:

$$Y_1 = \gamma_1 X_1 + \delta_1 \quad \text{Persamaan ..... (1)}$$

$$Y_2 = \gamma_1 X_1 + \beta_1 Y_1 + \delta_2 \quad \text{Persamaan ..... (2)}$$

Di mana:

$X_1$  = Pelayanan Fiskus

$Y_1$  = Kepuasan Wajib Pajak.

$Y_2$  = Kepatuhan Pajak.

$\gamma_1$  = koefisien untuk variabel Pelayanan Fiskus.

$\beta_1$  = koefisien untuk variabel *intervening* Kepuasan Wajib Pajak.

$\delta$  = *error*.

### **3. Pengujian Hipotesis**

Menurut Mason dan Lind (1996) dalam Arum (2012:38) pengertian dari pengujian hipotesis adalah suatu prosedur yang didasarkan kepada bukti sampel dan teori probabilitas yang dipakai untuk menentukan apakah hipotesis yang bersangkutan merupakan pernyataan yang wajar dan oleh karenanya tidak ditolak, atau hipotesis tersebut tidak wajar dan oleh karena itu harus ditolak. Berarti pengujian hipotesis digunakan untuk mendapatkan kepastian atas hipotesis yang telah disebutkan. Adanya pengujian hipotesis



ini, akan diketahui secara pasti hipotesis yang merupakan pernyataan wajar dan diterima.

**a. Uji Koefisien Determinan  $R^2$**

Koefisien determinan  $R^2$  terdapat nilai antara nol sampai dengan satu. Angka tersebut merupakan batasan untuk mengukur seberapa jauh kemampuan dalam menerangkan variasi variabel dependen atau seberapa besar pengaruh variabel bebas terhadap variabel terikat. Pada dasarnya, besarnya nilai koefisien determinasi akan digunakan dalam bentuk persentase angka dari nilai yang ditunjukkan.

**b. Uji Parsial (Uji  $t$ )**

Uji Parsial dilakukan untuk menunjukkan seberapa jauh pengaruh variabel bebas dalam menjabarkan variasi variabel terikat. Penggunaan uji parsial dalam penelitian ini untuk mengetahui pengaruh pelayanan fiskus terhadap kepuasan wajib pajak, pengaruh kepuasan wajib pajak terhadap kepatuhan wajib pajak dan pengaruh pelayanan fiskus terhadap kepatuhan wajib pajak. Apabila nilai signifikansi  $< 0,05$ , maka  $H_0$  ditolak dan  $H_a$  diterima. Berarti, ada pengaruh antara variabel bebas terhadap variabel terikat. Sedangkan jika nilai signifikasinya  $> 0,05$  maka  $H_0$  diterima dan  $H_a$  ditolak. Artinya, secara parsial tidak ada pengaruh antara variabel bebas terhadap variabel terikat. Uji parsial juga dapat dilakukan dengan membandingkan antara nilai  $t$  hitung dan  $t$  tabel. Apabila nilai  $t$  hitung lebih besar daripada nilai  $t$  tabel, maka dapat dinyatakan bahwa antara kedua variabel terdapat pengaruh yang signifikan.



## **BAB IV**

### **HASIL DAN PEMBAHASAN**

#### **A. Gambaran Umum Lokasi Penelitian**

##### **1. Sejarah terbentuknya KPP Pratama Blitar**

Pada awalnya, daerah di wilayah Karisidenan Kediri yang mencakup Kabupaten Kediri, Kota Kediri, Kabupaten Nganjuk, Kabupaten Tulungagung, Kabupaten Trenggalek, Kabupaten Blitar, dan Kota Blitar, mempunyai tiga kantor perpajakan yang bertempat kedudukan di Kediri. Kantor tersebut adalah satu Kantor Pemeriksaan dan Penyelidikan dan dua kantor untuk pelayanan administrasi. Dua kantor administrasi tersebut adalah KPP Kediri dan Kantor Pelayanan Pajak Bumi dan Bangunan (KPPBB) Kediri. Fungsi dari KPP Kediri adalah untuk melayani kewajiban perpajakan yang meliputi pendaftaran Nomor Pokok Wajib Pajak (NPWP) dan Nomor Pengukuhan Pengusaha Kena Pajak (NPPKP), Pajak Penghasilan (PPh), dan Pajak Pertambahan Nilai (PPN). Sedangkan KPPBB Kediri difungsikan untuk Pelayanan PBB dan Bea Perolehan Hak atas Tanah dan/atau Bangunan (BPHTB). Namun pada akhirnya, dua kantor administrasi tersebut menjadi satu dan hanya melayani perpajakan di Kabupaten Kediri, Kota Kediri, dan Kabupaten Nganjuk. Sedangkan untuk Kabupaten Tulungagung, Kabupaten Trenggalek, Kota Blitar, dan Kabupaten Blitar Kantor Administrasi Perpajakannya dialihkan ke Tulungagung.

Sejak Tahun 2002 Blitar mempunyai Kantor Administrasi sendiri. Yang pertama adalah KPPBB yang merupakan pecahan dari KPPBB yang ada di Tulungagung. Dan yang kedua adalah pecahan dari KPP Tulungagung, yaitu



Kantor Pelayanan dan Penyuluhan Potensi Perpajakan (KP4). Namun sejak 4 Desember 2007 semua pelayanan perpajakan di Blitar dilebur menjadi satu dengan kantor utama, yaitu KPP Pratama Blitar yang berlokasi di jalan Kenari No. 118 Blitar dan dibantu oleh satu kantor setara kantor cabang yang terletak di jalan Panglima Sudirman No. 41 Wlingi. Peleburan ini didasarkan dari Keputusan Direktur Jenderal Pajak Nomor : KEP-158/PJ./2007 tentang penerapan organisasi, tata kerja, dan saat mulai beroperasinya KPP Pratama dan KP2KP di Lingkungan Kantor Wilayah (Kanwil) DJP Jatim I, Jatim II, Jatim III, dan Bali. KPP Partama Blitar dan KP2KP Wlingi berada di bawah Kanwil Jatim III yang berkantor di Malang.

Saat pertama kali beroperasi KPP Pratama Blitar dipimpin oleh Bapak Ishak Gaffar yang sebelumnya menjabat sebagai Kepala KPPBB Blitar. Pada pertengahan 2008 Bapak Muh. Ibnu Muhardi terpilih sebagai Kepala KPP Pratama Blitar. Pada Tahun 2011 KPP Paratama Blitar dipimpin oleh Bapak Saparudin dan mulai awal Tahun 2012 hingga sekarang KPP Pratama Blitar dipimpin oleh Bapak Ismail.

## **2. Lokasi KPP Pratama Blitar**

Kantor Pelayanan Pajak (KPP) Pratama Blitar

Jalan Kenari No 118 kota Blitar, 66171

Telepon : (0342) 816316

Fax : (0342) 816315

## **3. Bidang Usaha**

Bidang usaha yang dijalankan oleh KPP Pratama Blitar adalah melaksanakan pelayanan, pengawasan, dan pemeriksaan sederhana terhadap



Wajib Pajak di bidang Pajak Penghasilan, Pajak Pertambahan Nilai, Pajak Penjualan atas Barang Mewah (PPnBM) dan pajak tidak langsung lainnya.

#### 4. Visi dan Misi KPP Pratama Blitar

##### a. Visi KPP Pratama Blitar

“Menjadi Kantor Pelayanan Pajak Pratama penghimpun pajak Negara terbaik di Jawa Timur dengan memberikan pelayanan sempurna berlandaskan Integritas, Profesionalisme, Inovasi dan Sinergi untuk mencapai kepuasan tertinggi bagi Stakeholder”

##### b. Misi KPP Pratama Blitar

“Memberikan pelayanan terbaik dan sosialisasi perpajakan secara menyeluruh untuk meningkatkan kesadaran dan kepatuhan Wajib Pajak demi mengamankan penerimaan negara”

#### 5. Wilayah Kerja KPP Pratama Blitar

Wilayah kerja KPP Paratama Blitar meliputi Kota Blitar dan Kabupaten Blitar. Kota Blitar terletak + 160 Km sebelah barat daya Kota Surabaya dan berada di tengah wilayah Kabupaten Blitar dengan Luas wilayah 32,58 Km<sup>2</sup> dan merupakan kota terkecil ketiga setelah Kota Batu dan Kota Mojokerto. Secara administrative Kota Blitar mencakup tiga wilayah kecamatan:

##### a. Kecamatan Sukorejo meliputi tujuh kelurahan

##### b. Kecamatan Kepanjen Kidul meliputi tujuh kelurahan

##### c. Kecamatan Sananwetan meliputi tujuh kelurahan



Batas daerah Kota Blitar adalah :

- a. Sebelah utara berbatasan dengan Kecamatan Nglegok dan Kecamatan Garum
- b. Sebelah timur berbatasan dengan Kecamatan Garum dan Kecamatan Kanigoro
- c. Sebelah selatan berbatasan dengan Kecamatan kanigoro dan kecamatan sanakulon
- d. Sebelah barat berbatasan dengan Kecamatan Sanankulon dan kecamatan Nglegok

Kabupaten Blitar pada  $111^{\circ}40^1-112^{\circ}10^1$  Bujur Timur dan  $7^{\circ}58^1-8^{\circ}9^151^{11}$  Lintang Selatan, berada pada ketinggian wilayah +167 meter dari permukaan air laut. Luas wilayah Kabupaten Blitar adalah  $1.588,79 \text{ Km}^2$ , yang terbagi menjadi dua wilayah yang dipisahkan oleh sungai Barantas, yaitu kawasan Blitar Selatan yang mempunyai luas  $689,85 \text{ Km}^2$  dan kawasan Blitar utara dengan Luas  $898,94 \text{ Km}^2$ . Kabupaten Blitar merupakan daerah dataran tinggi dengan ketinggian rata-rata di atas seratus meter di atas permukaan air laut. Ada enam daerah yang wilayahnya di pegunungan yang mempunyai ketinggian wilayah di atas tiga ratus meter dari permukaan air laut, yaitu: Kec. Wates, Kec. Wonotirto, Kec. Doko, Kec. Gandusari, Kec. Nglegok, dan Kec. Panggungrejo. Sedangkan wilayah Kec. Wates berada pada ketinggian tertinggi, yaitu 420 m dari permukaan air laut.

Kabupaten Blitar terbagi menjadi 22 kecamatan dan 248 desa/kelurahan, yaitu 28 kelurahan dan 220 desa. Dari 28 kelurahan



yang berstatus perkotaan sebanyak 21 kelurahan dan sisanya sebanyak 7 kelurahan berstatus perdesaan. Dan untuk 220 desa yang ada di Kabupaten Blitar yang berstatus perkotaan sebanyak 21 kelurahan dan sisanya sebanyak 7 kelurahan berstatus perkotaan hanya 28 desa dan selebihnya 192 desa berstatus perdesaan. Kecamatan yang memiliki desa/kelurahan terbanyak adalah Kecamatan Srengat yaitu sebanyak 16 desa/kelurahan.

Adapun batas-batas wilayah Kabupaten Blitar adalah:

- Utara berbatasan dengan Kabupaten Kediri
- timur berbatasan dengan Kabupaten Malang
- selatan berbatasan dengan Samudera Indonesia
- barat berbatasan dengan Kabupaten Tulungagung

Sedangkan Pembagian Wilayah Kerja Seksi Waskon I dan Waskon

II Per Kecamatan terdapat pada tabel di bawah ini.

**Tabel 7. Pembagian Wilayah Kerja Seksi Waskon Per Kecamatan**

No.	Waskon I		Waskon II	
	Kota (Kelurahan)	Kabupaten (Kecamatan)	Kota (Kelurahan)	Kabupaten (Kecamatan)
1	Sananwetan	Wates	Pakunden	Srengat
2	Ngadirejo	Talun	Kepanjen Kidul	Ponggok
3	Sentul	Kesamben	Blitar	Wlingi
4	Kauman	Solorok Doko	Tlumpu	Udanawu
5	Rembang	Genengan_Doko	Kepanjenlor	Nglegok
6	Plosokerep	Sidorejo Doko	Sukorejo	Sutojayan
7	Klampok	Doko_Doko	Karangsari	Selopuro
8	Tanggung	Suru_Doko	Tanjungsari	Selorejo



No.	Waskon I		Waskon II	
	Kota (Kelurahan)	Kabupaten (Kecamatan)	Kota (Kelurahan)	Kabupaten (Kecamatan)
9	Bendogerit	Resapombo_Doko	Turi	Wonotirto
10	Bendo	Sanankulon		Panggungrejo
11	Gedog	Sumberdadi_Bakung		Gandusari
12	Karangtengah	Pulerejo_Bakung		
13		Ngrejo_Bakung		
14		Bakung_Bakung		
15		Lorejo_Bakung		
16		Kademangan		
17		Garum		
18		Jambepawon_Doko		
19		Plumbangan_Doko		
20		Sumber Urip_Doko		
21		Kalimanis_Doko		
22		Selopuro_Doko		
23		Binangun		
24		Kanigoro		
25		Wonodadi		
26		Plandirejo_Bakung		
27		Tumpakoyot_Bakung		
28		Sidomulyo_Bakung		
29		Bululawang_Bakung		
30		Sidomulyo_Bakung		
31		Tumpakkepuh_Bakung		

Sumber : data primer diolah (2015)

## 6. Struktur Organisasi KPP Pratama Blitar

KPP Pratama Blitar dipimpin oleh seorang Kepala kantor yang membawahi Seorang Kepala Subbagian Umum, Tujuh Orang Kepala



Seksi, dan dua Kelompok Pejabat Fungsional. Tiap-tiap Kepala tersebut membawahi beberapa orang pelaksana.

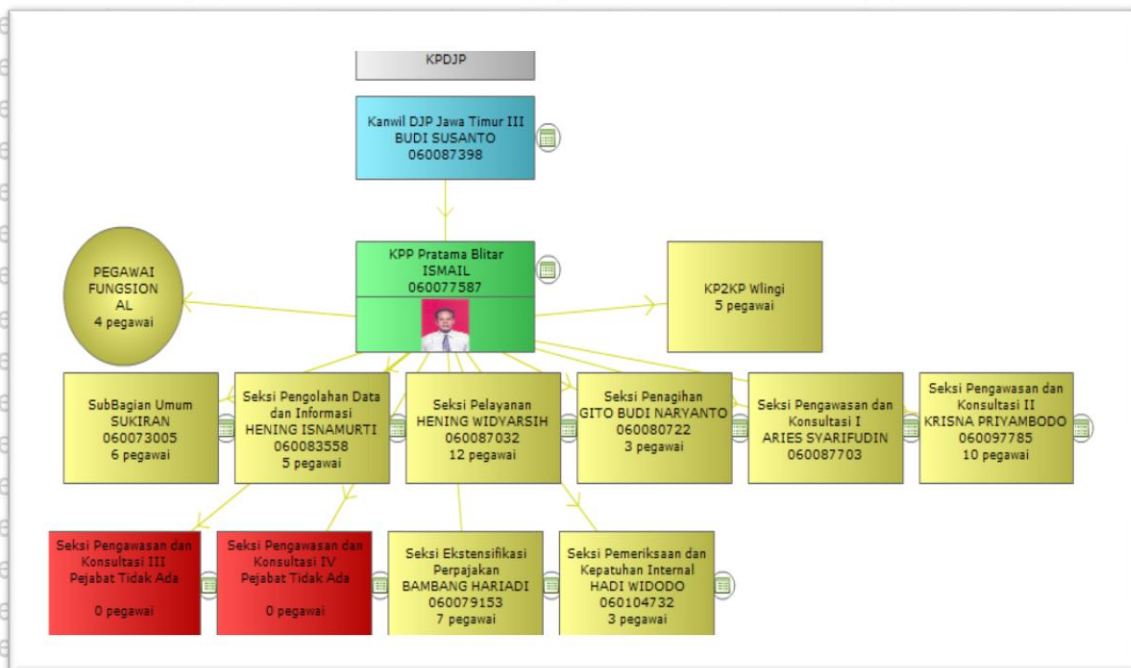
Seksi-seksi yang ada di KPP Pratama Blitar hampir sama dengan kantor-kantor pelayanan pajak pada umumnya, yaitu Seksi Pengolahan Data dan Informasi, Seksi Penagihan, Seksi Ekstensifikasi Perpajakan, Seksi Pemeriksaan Kepatuhan Internal, Seksi Pelayanan, dan Seksi Pengawasan dan Konsultasi (Waskon). Jumlah Seksi Waskon di KPP Pratama Blitar berjumlah dua seksi, yaitu Waskon I dan Waskon II.

Adapun pegawai yang menduduki jabatan kepala kantor hingga kepala seksi antara lain:



Kepala Kantor	: Ismail
Kasubbag Umum	: Sukiran
Kasi Pelayanan	: Hening Widayarsi
Kasi PDI	: Hening Isnamurti
Kasi Penagihan	: Gito Budi Naryanto
Kasi Ekstensifikasi	: Bambang Hariadi
Kasi Waskon I	: Aries Syarifudin
Kasi Waskon II	: Krisna Priyambodo





Gambar 2. Struktur Organisasi KPP Pratama Blitar

## B. Penyajian Data

### 1. Gambaran Responden

Dari hasil penyebaran kuesioner kepada sebagian wajib pajak yang berjumlah 100 responden, maka dapat diperoleh gambaran responden berdasarkan jenis kelamin responden, usia responden, pendidikan terakhir, lama terdaftar sebagai wajib pajak, dan jenis wajib pajak. Gambaran responden secara rinci adalah sebagai berikut :

#### a. Jenis Kelamin Responden

Data gambaran responden berdasarkan jenis kelamin responden dapat dilihat pada Tabel 8 sebagai berikut :

**Tabel 8. Gambaran Responden Berdasarkan Jenis Kelamin Responden**

Jenis Kelamin	Frekuensi	Persentase
Laki-laki	57	57
Perempuan	43	43
Jumlah	100	100

Sumber : data primer diolah (2015)



Berdasarkan Tabel 8 di atas, dapat diketahui bahwa responden yang memiliki jenis kelamin laki-laki sebanyak 57 orang atau 57%, sedangkan perempuan sebanyak 43 orang atau 43%. Dengan demikian diketahui jika responden dengan jenis kelamin laki – laki lebih banyak daripada responden yang berjenis kelamin perempuan dan proporsi jumlah responden dalam penelitian ini tidak dipengaruhi oleh *gender*.

### **b. Usia Responden**

Data gambaran responden berdasarkan usia responden dapat dilihat pada Tabel 9 sebagai berikut :

**Tabel 9. Gambaran Responden Berdasarkan Usia Responden**

Usia	Frekuensi	Persentase
< 20 tahun	23	23
21 - 35 tahun	46	46
36 - 50 tahun	27	27
>50 tahun	4	4
Jumlah	100	100

Sumber : data primer dioalah (2015)

Berdasarkan Tabel 9, dapat diketahui bahwa responden yang berusia kurang dari 20 tahun sebanyak 23 orang atau 23%, responden yang berusia antara 21 – 35 tahun sebanyak 46 orang atau 46%, yang berusia antara 36 – 50 tahun sebanyak 27 orang atau 27%, dan yang berusia antara lebih dari 50 tahun sebanyak 4 orang atau 4%. Berdasarkan data tersebut, usia responden yang paling banyak adalah usia 21 tahun sampai 35 tahun.

Dalam hal ini, dapat diasumsikan bahwa pada rentang usia tersebut merupakan usia produktif dalam bekerja.

### **c. Pendidikan Terakhir Responden**

Data gambaran responden berdasarkan pendidikan terakhir responden dapat dilihat pada Tabel 10 sebagai berikut :



**Tabel 10. Gambaran Responden Berdasarkan Pendidikan Terakhir Responden**

Pendidikan Terakhir Responden	Frekuensi	Persentase
SD	14	14
SMP	12	12
SMA	30	30
SARJANA	27	27
Lainnya	17	17
Jumlah	100	100

Sumber : data primer dioalah (2015)

Berdasarkan Tabel 10, dapat diketahui bahwa pendidikan terakhir responden di tingkat SD sebanyak 14 orang atau 14%, pendidikan terakhir responden di tingkat SMP sebanyak 12 orang atau 12%, pendidikan terakhir responden di tingkat SMA 30 sebanyak orang atau 30%, pendidikan terakhir responden di tingkat Sarjana 27 sebanyak orang atau 27%, dan yang memilih di tingkat pendidikan lainnya sebanyak 17 orang atau 17%. Berdasarkan data tersebut responden dengan tingkat pendidikan SMA memiliki jumlah paling banyak yaitu 30 orang atau 30% dari keseluruhan responden.

#### d. Tahun Terdaftar Responden

Data gambaran responden berdasarkan tahun terdaftar responden dapat dilihat pada Tabel 11 sebagai berikut :

**Tabel 11. Gambaran Responden Berdasarkan Tahun Terdaftar Responden**

Tahun terdaftar Responden	Frekuensi	Persentase
< tahun 2009	9	9
Tahun 2010 – 2011	13	13
Tahun 2012 - 2013	26	26
Tahun 2014-2015	37	37
Tahun lainnya	15	15
Jumlah	100	100

Sumber : data primer dioalah (2015)



Berdasarkan Tabel 11, dapat diketahui bahwa responden yang terdaftar sebagai wajib pajak kurang dari tahun 2009 sebanyak 9 orang atau 9%, yang terdaftar sebagai wajib pajak tahun 2010 - 2011 sebanyak 13 orang atau 13%, yang terdaftar sebagai wajib pajak tahun 2012 - 2013 sebanyak 26 orang atau 26%, yang terdaftar sebagai wajib pajak tahun 2014 - 2015 sebanyak 37 orang atau 37%, dan yang terdaftar sebagai wajib pajak ditahun lainnya sebanyak 15 orang atau 15%. Berdasarkan data tersebut, jumlah responden yang terdaftar paling banyak terdapat pada tahun 2014 sampai 2015 dengan jumlah 37 orang atau 37% dari keseluruhan responden. Ini di asumsikan bahwa responden dalam penelitian paling banyak adalah Wajib Pajak tergolong baru.

#### e. Jenis Wajib Pajak

Data gambaran responden berdasarkan jenis Wajib Pajak dapat dilihat pada Tabel 12 sebagai berikut :

**Tabel 12. Gambaran Responden Berdasarkan Jenis Wajib Pajak Responden**

Jenis Wajib Pajak Responden	Frekuensi	Persentase
Wajib Pajak Orang Pribadi	66	66
Wajib Pajak Badan	34	34
Jumlah	100	100

Sumber : data primer dioalah (2015)

Berdasarkan Tabel 12, dapat diketahui bahwa responden yang terdaftar sebagai wajib pajak orang pribadi sebanyak 66 orang atau 66% dan responden yang terdaftar sebagai wajib pajak badan sebanyak 34 orang atau 34%. Berdasarkan data tersebut jumlah responden paling banyak yaitu Wajib Pajak Orang Pribadi sebesar 66 responden atau 66% dari jumlah keseluruhan responden. Di asumsikan di KPP Pratama Blitar



terdapat lebih banyak wajib pajak orang pribadi dan sesuai dengan data dari KPP Pratama Blitar yang menunjukkan jumlah Wajib Pajak Orang Pribadi lebih banyak.

## 2. Gambaran Variabel Yang Diteliti

### a. Distribusi Frekuensi Variabel Pelayanan Fiskus(X)

Dalam variabel Pelayanan Fiskus terdapat dua puluh satu item pertanyaan yang diberikan kepada responden untuk dijawab. Jawaban responden dapat dilihat pada Tabel 13 sebagai berikut :

**Tabel 13. Distribusi Frekuensi Variabel Pelayanan Fiskus(X)**

Item	5		4		3		2		1		Rata-rata	Rata-rata Indikator
	f	%	f	%	f	%	f	%	f	%		
X1.1	16	16	73	73	9	9	2	2	0	0	4.03	4.04
X1.2	10	10	80	80	9	9	1	1	0	0	3.99	
X1.3	21	21	72	72	6	6	1	1	0	0	4.13	
X1.4	15	15	72	72	13	13	0	0	0	0	4.02	
X2.1	18	18	64	64	17	17	1	1	0	0	3.99	3.97
X2.2	21	21	55	55	23	23	1	1	0	0	3.96	
X2.3	18	18	52	52	27	27	3	3	0	0	3.85	
X2.4	17	17	64	64	18	18	1	1	0	0	3.97	
X2.5	26	26	55	55	18	18	1	1	0	0	4.06	
X3.1	16	16	71	71	13	13	0	0	0	0	4.03	4.17
X3.2	27	27	68	68	5	5	0	0	0	0	4.22	
X3.3	33	33	61	61	6	6	0	0	0	0	4.27	
X3.4	22	22	72	72	5	5	1	1	0	0	4.15	
X4.1	17	17	63	63	19	19	1	1	0	0	3.96	4.00
X4.2	13	13	66	66	20	20	1	1	0	0	3.91	
X4.3	23	23	68	68	8	8	1	1	0	0	4.13	
X4.4	24	24	53	53	23	23	0	0	0	0	4.01	
X5.1	23	23	69	69	7	7	1	1	0	0	4.14	4.13
X5.2	25	25	65	65	9	9	1	1	0	0	4.14	
X5.3	29	29	60	60	10	10	1	1	0	0	4.17	
X5.4	20	20	68	68	11	11	1	1	0	0	4.07	
Grand Mean											4.06	

Sumber : data primer diolah (2015)



Pada Tabel 13 dapat diketahui bahwa dari 100 responden, terdapat 16 responden atau 16% yang menyatakan sangat setuju tentang petugas pajak memberikan kepastian waktu layanan akan dilaksanakan (melalui informasi lisan maupun tertulis), yang menyatakan setuju sebanyak 73 responden atau 73%, yang menyatakan ragu – ragu sebanyak 9 responden atau 9%, yang menyatakan tidak setuju sebanyak 2 responden atau 2%, dan yang menyatakan sangat tidak setuju sebanyak 0 responden atau 0%.

Total keseluruhan didapat rata-rata item X1.1 sebesar 4,03 yang menyatakan bahwa rata-rata responden setuju terhadap pernyataan bahwa petugas pajak memberikan kepastian waktu layanan akan dilaksanakan (melalui informasi lisan maupun tertulis).

Untuk item kedua yaitu petugas pajak memberikan layanan secara seksama dapat diketahui bahwa responden yang menyatakan sangat setuju sebanyak 10 responden atau 10%, yang menyatakan setuju sebanyak 80 responden atau 80%, yang menyatakan ragu – ragu sebanyak 9 responden atau 9%, yang menyatakan tidak setuju sebanyak 1 responden atau 1%, dan yang menyatakan sangat tidak setuju sebanyak 0 responden atau 0%.

Total keseluruhan didapat rata-rata item X1.2 sebesar 3,99 yang menyatakan bahwa rata-rata responden setuju terhadap pernyataan bahwa petugas pajak memberikan layanan secara seksama.

Untuk item ketiga yaitu petugas pajak bersedia untuk membantu Wajib Pajak dapat diketahui bahwa responden yang menyatakan sangat setuju sebanyak 21 responden atau 21%, yang menyatakan setuju sebanyak 72 responden atau 72%, yang menyatakan ragu – ragu sebanyak



6 responden atau 6%, yang menyatakan tidak setuju sebanyak 1 responden atau 1%, dan yang menyatakan sangat tidak setuju sebanyak 0 responden atau 0%. Total keseluruhan didapat rata-rata item X1.3 sebesar 4,13 yang menyatakan bahwa rata-rata responden setuju terhadap pernyataan bahwa petugas pajak bersedia untuk membantu Wajib Pajak.

Untuk item keempat yaitu petugas pajak merespon setiap permintaan Wajib Pajak dapat diketahui bahwa responden yang menyatakan sangat setuju sebanyak 15 responden atau 15%, yang menyatakan setuju sebanyak 72 responden atau 72%, yang menyatakan ragu – ragu sebanyak 13 responden atau 13%, yang menyatakan tidak setuju sebanyak 0 responden atau 0%, dan yang menyatakan sangat tidak setuju sebanyak 0 responden atau 0%. Total keseluruhan didapat rata-rata item X1.4 sebesar 4,02 yang menyatakan bahwa rata-rata responden setuju terhadap pernyataan bahwa petugas pajak merespon setiap permintaan Wajib Pajak.

Untuk indikator kedua kehandalan terdapat lima item pertanyaan sebagai berikut :

Untuk item pertama yaitu petugas pajak merealisasikan janji layanan pada waktu yang telah ditetapkan dapat diketahui bahwa responden yang menyatakan sangat setuju sebanyak 18 responden atau 18%, yang menyatakan setuju sebanyak 64 responden atau 64%, yang menyatakan ragu – ragu sebanyak 17 responden atau 17%, yang menyatakan tidak setuju sebanyak 1 responden atau 1%, dan yang menyatakan sangat tidak setuju sebanyak 0 responden atau 0%. Total



keseluruhan didapat rata-rata item X2.1 sebesar 3,99 yang menyatakan bahwa rata-rata responden setuju terhadap petugas pajak merealisasikan janji layanan pada waktu yang telah ditetapkan.

Untuk item kedua yaitu petugas pajak membantu mengatasi masalah perpajakan dapat diketahui bahwa responden yang menyatakan sangat setuju sebanyak 21 responden atau 21%, yang menyatakan setuju sebanyak 55 responden atau 55%, yang menyatakan ragu – ragu sebanyak 23 responden atau 23%, yang menyatakan tidak setuju sebanyak 1 responden atau 1%, dan yang menyatakan sangat tidak setuju sebanyak 0 responden atau 0%. Total keseluruhan didapat rata-rata item X2.2 sebesar 3,96 yang menyatakan bahwa rata-rata responden setuju terhadap petugas pajak membantu mengatasi masalah perpajakan.

Untuk item ketiga yaitu petugas pajak melaksanakan layanan pada kesempatan pertama (layanan dilakukan sekali jalan langsung selesai) dapat diketahui bahwa responden yang menyatakan sangat setuju sebanyak 18 responden atau 18%, yang menyatakan setuju sebanyak 52 responden atau 52%, yang menyatakan ragu – ragu sebanyak 27 responden atau 27%, yang menyatakan tidak setuju sebanyak 3 responden atau 3%, dan yang menyatakan sangat tidak setuju sebanyak 0 responden atau 0%. Total keseluruhan didapat rata-rata item X2.3 sebesar 3,85 yang menyatakan bahwa rata-rata responden setuju terhadap petugas pajak melaksanakan layanan pada kesempatan pertama (layanan dilakukan sekali jalan langsung selesai).



Untuk item keempat yaitu petugas pajak melaksanakan layanan yang telah dijanjikan dapat diketahui bahwa responden yang menyatakan sangat setuju sebanyak 17 responden atau 17%, yang menyatakan setuju sebanyak 64 responden atau 64%, yang menyatakan ragu – ragu sebanyak 18 responden atau 18%, yang menyatakan tidak setuju sebanyak 1 responden atau 1%, dan yang menyatakan sangat tidak setuju sebanyak 0 responden atau 0%. Total keseluruhan didapat rata-rata item X2.4 sebesar 3,97 yang menyatakan bahwa rata-rata responden setuju terhadap petugas pajak melaksanakan layanan yang telah dijanjikan.

Untuk item kelima yaitu petugas pajak berkomitmen melaksanakan layanan tanpa kesalahan dapat diketahui bahwa responden yang menyatakan sangat setuju sebanyak 26 responden atau 26%, yang menyatakan setuju sebanyak 55 responden atau 55%, yang menyatakan ragu – ragu sebanyak 18 responden atau 18%, yang menyatakan tidak setuju sebanyak 1 responden atau 1%, dan yang menyatakan sangat tidak setuju sebanyak 0 responden atau 0%. Total keseluruhan didapat rata-rata item X2.5 sebesar 4,06 yang menyatakan bahwa rata-rata responden setuju terhadap petugas pajak berkomitmen melaksanakan layanan tanpa kesalahan.

Untuk Indikator ketiga empati terdapat empat item pertanyaan sebagai berikut :

Untuk item pertama yaitu petugas pajak memberikan perhatian secara individu terkait permasalahan perpajakan diketahui bahwa responden yang menyatakan sangat setuju sebanyak 16 responden atau



16%, yang menyatakan setuju sebanyak 71 responden atau 71%, yang menyatakan ragu – ragu sebanyak 13 responden atau 13%, yang menyatakan tidak setuju sebanyak 0 responden atau 0%, dan yang menyatakan sangat tidak setuju sebanyak 0 responden atau 0%. Total keseluruhan didapat rata-rata item X3.1 sebesar 4,03 yang menyatakan bahwa rata-rata responden setuju terhadap petugas pajak memberikan perhatian secara individu terkait permasalahan perpajakan.

Untuk item kedua yaitu petugas pajak memberikan jam operasi atau waktu layanan yang nyaman dapat diketahui bahwa responden yang menyatakan sangat setuju sebanyak 27 responden atau 27%, yang menyatakan setuju sebanyak 68 responden atau 68%, yang menyatakan ragu – ragu sebanyak 5 responden atau 5%, yang menyatakan tidak setuju sebanyak 0 responden atau 0%, dan yang menyatakan sangat tidak setuju sebanyak 0 responden atau 0%. Total keseluruhan didapat rata-rata item X3.2 sebesar 4,22 yang menyatakan bahwa rata-rata responden setuju terhadap petugas pajak memberikan jam operasi atau waktu layanan yang nyaman.

Untuk item ketiga yaitu petugas pajak melayani dengan sepenuh hati dapat diketahui bahwa responden yang menyatakan sangat setuju sebanyak 33 responden atau 33%, yang menyatakan setuju sebanyak 61 responden atau 61%, yang menyatakan ragu – ragu sebanyak 6 responden atau 6%, yang menyatakan tidak setuju sebanyak 0 responden atau 0%, dan yang menyatakan sangat tidak setuju sebanyak 0 responden atau 0%. Total keseluruhan didapat rata-rata item X3.3 sebesar 4,27 yang menyatakan



bahwa rata-rata responden sangat setuju terhadap petugas pajak melayani dengan sepenuh hati.

Untuk item keempat yaitu Petugas pajak paham akan layanan yang dibutuhkan (layanan SPT masa, SPT tahunan, dll) dapat diketahui bahwa responden yang menyatakan sangat setuju sebanyak 22 responden atau 22%, yang menyatakan setuju sebanyak 72 responden atau 72%, yang menyatakan ragu – ragu sebanyak 5 responden atau 5%, yang menyatakan tidak setuju sebanyak 1 responden atau 1%, dan yang menyatakan sangat tidak setuju sebanyak 0 responden atau 0%. Total keseluruhan didapat rata-rata item X3.4 sebesar 4,15 yang menyatakan bahwa rata-rata responden setuju terhadap Petugas pajak paham akan layanan yang dibutuhkan (layanan SPT masa, SPT tahunan, dll).

Untuk indikator keempat jaminan terdapat empat item pertanyaan sebagai berikut :

Untuk item pertama yaitu petugas pajak dapat dipercaya dapat diketahui bahwa responden yang menyatakan sangat setuju sebanyak 17 responden atau 17%, yang menyatakan setuju sebanyak 63 responden atau 63%, yang menyatakan ragu – ragu sebanyak 19 responden atau 19%, yang menyatakan tidak setuju sebanyak 1 responden atau 1%, dan yang menyatakan sangat tidak setuju sebanyak 0 responden atau 0%. Total keseluruhan didapat rata-rata item X4.1 sebesar 3,96 yang menyatakan bahwa rata-rata responden setuju terhadap petugas pajak dapat dipercaya.

Untuk item kedua yaitu petugas pajak memberi rasa aman atas komunikasi dengan Wajib pajak (kerahasiaan komunikasi terjamin) dapat



diketahui bahwa responden yang menyatakan sangat setuju sebanyak 13 responden atau 13%, yang menyatakan setuju sebanyak 66 responden atau 66%, yang menyatakan ragu – ragu sebanyak 20 responden atau 20%, yang menyatakan tidak setuju sebanyak 1 responden atau 1%, dan yang menyatakan sangat tidak setuju sebanyak 0 responden atau 0%. Total keseluruhan didapat rata-rata item X4.2 sebesar 3,91 yang menyatakan bahwa rata-rata responden setuju terhadap petugas pajak memberi rasa aman atas komunikasi dengan Wajib pajak (kerahasiaan komunikasi terjamin).

Untuk item ketiga yaitu petugas pajak melayani dengan santun dapat diketahui bahwa responden yang menyatakan sangat setuju sebanyak 23 responden atau 23%, yang menyatakan setuju sebanyak 68 responden atau 68%, yang menyatakan ragu – ragu sebanyak 8 responden atau 8%, yang menyatakan tidak setuju sebanyak 1 responden atau 1%, dan yang menyatakan sangat tidak setuju sebanyak 0 responden atau 0%. Total keseluruhan didapat rata-rata item X4.3 sebesar 4,13 yang menyatakan bahwa rata-rata responden setuju terhadap petugas pajak melayani dengan santun.

Untuk item keempat yaitu petugas pajak memiliki pengetahuan perpajakan dapat diketahui bahwa responden yang menyatakan sangat setuju sebanyak 24 responden atau 24%, yang menyatakan setuju sebanyak 53 responden atau 53%, yang menyatakan ragu – ragu sebanyak 23 responden atau 23%, yang menyatakan tidak setuju sebanyak 0 responden atau 0%, dan yang menyatakan sangat tidak setuju sebanyak 0 responden atau 0%. Total keseluruhan didapat rata-rata item X4.4 sebesar



4,01 yang menyatakan bahwa rata-rata responden setuju terhadap petugas pajak memiliki pengetahuan perpajakan.

Untuk indikator kelima bukti fisik terdapat empat item pertanyaan sebagai berikut :

Untuk item pertama yaitu penampilan peralatan petugas pajak dalam kondisi baik (komputer, alat tulis, dll) dapat diketahui bahwa responden yang menyatakan sangat setuju sebanyak 23 responden atau 23%, yang menyatakan setuju sebanyak 69 responden atau 69%, yang menyatakan ragu – ragu sebanyak 7 responden atau 7%, yang menyatakan tidak setuju sebanyak 1 responden atau 1%, dan yang menyatakan sangat tidak setuju sebanyak 0 responden atau 0%. Total keseluruhan didapat rata-rata item X5.1 sebesar 4,14 yang menyatakan bahwa rata-rata responden setuju terhadap penampilan peralatan petugas pajak dalam kondisi baik (komputer, alat tulis, dll).

Untuk item kedua yaitu penampilan fasilitas fisik dalam kondisi baik (meja, kursi, dll) dapat diketahui bahwa responden yang menyatakan sangat setuju sebanyak 25 responden atau 25%, yang menyatakan setuju sebanyak 65 responden atau 65%, yang menyatakan ragu – ragu sebanyak 9 responden atau 9%, yang menyatakan tidak setuju sebanyak 1 responden atau 1%, dan yang menyatakan sangat tidak setuju sebanyak 0 responden atau 0%. Total keseluruhan didapat rata-rata item X5.2 sebesar 4,14 yang menyatakan bahwa rata-rata responden setuju terhadap penampilan fasilitas fisik dalam kondisi baik (meja, kursi, dll).



Untuk item ketiga yaitu penampilan petugas pajak rapi dapat diketahui bahwa responden yang menyatakan sangat setuju sebanyak 29 responden atau 29%, yang menyatakan setuju sebanyak 68 responden atau 68%, yang menyatakan ragu – ragu sebanyak 11 responden atau 11%, yang menyatakan tidak setuju sebanyak 1 responden atau 1%, dan yang menyatakan sangat tidak setuju sebanyak 0 responden atau 0%. Total keseluruhan didapat rata-rata item X5.3 sebesar 4,17 yang menyatakan bahwa rata-rata responden setuju terhadap penampilan petugas pajak rapi.

Untuk item keempat yaitu penampilan material yang digunakan untuk menginformasikan layanan dalam kondisi baik (*banner*, pamflet, spanduk, dll) dapat diketahui bahwa responden yang menyatakan sangat setuju sebanyak 24 responden atau 24%, yang menyatakan setuju sebanyak 53 responden atau 53%, yang menyatakan ragu – ragu sebanyak 23 responden atau 23%, yang menyatakan tidak setuju sebanyak 0 responden atau 0%, dan yang menyatakan sangat tidak setuju sebanyak 0 responden atau 0%. Total keseluruhan didapat rata-rata item X5.4 sebesar 4,07 yang menyatakan bahwa rata-rata responden setuju terhadap penampilan material yang digunakan untuk menginformasikan layanan dalam kondisi baik (*banner*, pamflet, spanduk, dll).

#### **b. Distribusi Frekuensi Variabel Kepuasan Wajib Pajak (Y<sub>1</sub>)**

Dalam variabel kepuasan Wajib Pajak terdapat dua item pertanyaan yang diberikan kepada responden untuk dijawab. Jawaban responden dapat dilihat pada Tabel 14 sebagai berikut :



**Tabel 14. Distribusi Frekuensi Variabel Kepuasan Wajib Pajak (Y<sub>1</sub>)**

Tabel 14. Distribusi Frekuensi Variabel Kepuasan Wartu Pajuk (17)												
Item	5		4		3		2		1		Rata-rata	Rata-rata Indikator
	f	%	f	%	f	%	f	%	f	%		
Y1.1	20	20	66	66	13	13	1	1	0	0	4.05	4.03
Y1.2	14	14	73	73	12	12	1	1	0	0	4.00	
Grand Mean											4.03	

Sumber : data primer diolah (2015)

Pada Tabel 14 dapat diketahui bahwa dari 100 responden, terdapat 20 responden atau 20% yang menyatakan sangat setuju tentang pelayanan petugas pajak sesuai dengan harapan, yang menyatakan setuju sebanyak 66 responden atau 66%, yang menyatakan ragu – ragu sebanyak 13 responden atau 13%, yang menyatakan tidak setuju sebanyak 1 responden atau 1%, dan yang menyatakan sangat tidak setuju sebanyak 0 responden atau 0%. Total keseluruhan didapat rata-rata item Y1.1 sebesar 4,05 yang menyatakan bahwa rata-rata responden setuju terhadap pelayanan petugas pajak sesuai dengan harapan.

Untuk item kedua yaitu pelayanan yang diberikan petugas pajak memuaskan dapat diketahui bahwa responden yang menyatakan sangat setuju sebanyak 14 responden atau 14%, yang menyatakan setuju sebanyak 73 responden atau 73%, yang menyatakan ragu – ragu sebanyak 12 responden atau 12%, yang menyatakan tidak setuju sebanyak 1 responden atau 1%, dan yang menyatakan sangat tidak setuju sebanyak 0 responden atau 0%. Total keseluruhan didapat rata-rata item Y1.2 sebesar 4,00 yang menyatakan bahwa rata-rata responden setuju terhadap pelayanan yang diberikan petugas pajak memuaskan.



### c. Distribusi Frekuensi Variabel Kepatuhan Wajib Pajak(Y<sub>2</sub>)

Dalam variabel kepatuhan Wajib Pajak terdapat lima item pertanyaan yang diberikan kepada responden untuk dijawab. Jawaban responden dapat dilihat pada Tabel 15 sebagai berikut :

**Tabel 15. Distribusi Frekuensi Variabel Kepatuhan Wajib Pajak(Y<sub>2</sub>)**

Item	5		4		3		2		1		Rata-rata	Rata-rata Indikator
	f	%	f	%	f	%	f	%	f	%		
Y2.1	25	25	63	63	11	11	1	1	0	0	4.12	4.09
Y2.2	15	15	75	75	10	10	0	0	0	0	4.05	
Y2.3	23	23	63	63	13	13	1	1	0	0	4.08	4.08
Y2.4	25	25	66	66	7	7	2	2	0	0	4.14	
Y2.5	14	14	77	77	7	7	2	2	0	0	4.03	
Grand Mean												4.08

Sumber : data primer diolah (2015)

Pada Tabel 15 dapat diketahui bahwa dari 100 responden, terdapat 25 responden atau 25% yang menyatakan sangat setuju tentang Wajib Pajak menyampaikan Surat Pemberitahuan (SPT) tahunan setiap akhir tahun pajak, yang menyatakan setuju sebanyak 63 responden atau 63%, yang menyatakan ragu – ragu sebanyak 11 responden atau 11%, yang menyatakan tidak setuju sebanyak 1 responden atau 1%, dan yang menyatakan sangat tidak setuju sebanyak 0 responden atau 0%. Total keseluruhan didapat rata-rata item Y2.1 sebesar 4,12 yang menyatakan bahwa rata-rata responden setuju terhadap Wajib Pajak menyampaikan Surat Pemberitahuan (SPT) tahunan setiap akhir tahun pajak.

Untuk item kedua yaitu Wajib Pajak menyampaikan SPT tahunan tepat waktu dan sebelum batas akhir penyampaian SPT tahunan dapat diketahui bahwa responden yang menyatakan sangat setuju sebanyak 15 responden atau 15%, yang menyatakan setuju sebanyak 75 responden atau



75%, yang menyatakan ragu – ragu sebanyak 10 responden atau 12%, yang menyatakan tidak setuju sebanyak 0 responden atau 0%, dan yang menyatakan sangat tidak setuju sebanyak 0 responden atau 0%. Total keseluruhan didapat rata-rata item Y2.2 sebesar 4,05 yang menyatakan bahwa rata-rata responden setuju terhadap Wajib Pajak menyampaikan SPT tahunan tepat waktu dan sebelum batas akhir penyampaian SPT tahunan.

Untuk item ketiga yaitu Wajib Pajak mengisi, menyelor dan melaporkan SPT dengan benar dapat diketahui bahwa responden yang menyatakan sangat setuju sebanyak 23 responden atau 23%, yang menyatakan setuju sebanyak 63 responden atau 63%, yang menyatakan ragu – ragu sebanyak 13 responden atau 13%, yang menyatakan tidak setuju sebanyak 1 responden atau 1%, dan yang menyatakan sangat tidak setuju sebanyak 0 responden atau 0%. Total keseluruhan didapat rata-rata item Y2.3 sebesar 4,08 yang menyatakan bahwa rata-rata responden setuju terhadap Wajib Pajak mengisi, menyelor dan melaporkan SPT dengan benar.

Untuk item keempat yaitu Wajib Pajak mengisi, menyelor dan melaporkan SPT dengan lengkap dapat diketahui bahwa responden yang menyatakan sangat setuju sebanyak 25 responden atau 25%, yang menyatakan setuju sebanyak 66 responden atau 66%, yang menyatakan ragu – ragu sebanyak 7 responden atau 7%, yang menyatakan tidak setuju sebanyak 2 responden atau 2%, dan yang menyatakan sangat tidak setuju sebanyak 0 responden atau 0%. Total keseluruhan didapat rata-rata item Y2.4 sebesar 4,14 yang menyatakan bahwa rata-rata responden setuju



terhadap Wajib Pajak mengisi, menyetor dan melaporkan SPT dengan lengkap.

Untuk item kelima yaitu Wajib Pajak mengisi, menyetor dan melaporkan SPT dengan jelas dapat diketahui bahwa responden yang menyatakan sangat setuju sebanyak 14 responden atau 14%, yang menyatakan setuju sebanyak 77 responden atau 77%, yang menyatakan ragu – ragu sebanyak 7 responden atau 7%, yang menyatakan tidak setuju sebanyak 2 responden atau 2%, dan yang menyatakan sangat tidak setuju sebanyak 0 responden atau 0%. Total keseluruhan didapat rata-rata item Y2.5 sebesar 4,03 yang menyatakan bahwa rata-rata responden setuju terhadap Wajib Pajak mengisi, menyetor dan melaporkan SPT dengan jelas.

### 3. Analisis Inferensial

#### a. Asumsi Path

##### 1) Uji Normalitas

Uji ini dilakukan untuk mengetahui apakah nilai residual tersebar normal atau tidak. Prosedur uji dilakukan dengan uji Kolmogorov-Smirnov, dengan ketentuan sebagai berikut :

Hipotesis yang digunakan :

$H_0$  : residual tersebar normal

$H_1$  : residual tidak tersebar normal

Jika nilai **sig.** (*p-value*) > maka  $H_0$  diterima yang artinya normalitas terpenuhi.

Hasil uji normalitas dapat dilihat pada Tabel 16 sebagai berikut :



**Tabel 16. Hasil Uji Normalitas**

Model	Sig.	Keterangan
X - Y	0.095	Berdistribusi Normal
X,Y1 - Y2	0.191	Berdistribusi Normal

Sumber: Data primer diolah (2015)

Dari hasil perhitungan didapat nilai sig. sebesar 0.095 dan 0,191 (dapat dilihat pada Tabel 16) atau lebih besar dari 0.05; maka ketentuan  $H_0$  diterima yaitu bahwa asumsi normalitas terpenuhi.

## 2) Uji Linearitas

Linieritas data mengacu kepada nilai standar residu hasil observasi dan nilai standar residu harapan membentuk garis yang tidak memencar jauh dari garis regresi. Uji linearitas data dilakukan dengan analisis data dalam bentuk plot probabilitas normal untuk residual standar. Dengan teknik analisa ini dapat diketahui sejauh mana nilai Y hasil observasi yang berkaitan dengan nilai X tertentu berdistribusi normal disekitar Y prediksi dan membentuk garis linier. Di samping itu untuk menguji linearitas digunakan perhitungan statistik t, dengan catatan jika  $p \geq 0,05$ , maka data tersebut dianggap tidak linear, atau jika nilai  $p < 0,05$ , maka data tersebut berdistribusi linier.

**Tabel 17. Uji Linieritas**

Persamaan	R Square	Sig.	Keterangan
X - Y1	0.425	0.000	Linear
X - Y2	0.484	0.000	Linear
Y1 - Y2	0.455	0.000	Linear

Sumber : Data primer diolah (2015)

Berdasarkan Tabel 17 didapatkan nilai p untuk linieritas masing-masing variabel sebagai berikut :



- 1) Nilai p untuk Pelayanan Fiskus dengan Kepuasan Wajib Pajak sebesar 0,000
- 2) Nilai p untuk Pelayanan Fiskus dengan Kepatuhan wajib pajak sebesar 0,000
- 3) Nilai p untuk Kepuasan Wajib Pajak dengan Kepatuhan Wajib Pajak sebesar 0,000

Berdasarkan paparan di atas dapat disimpulkan bahwa asumsi linearitas data penelitian ini telah memenuhi syarat karena semua memiliki nilai  $p < 0,05$ .

Dengan terpenuhi uji linieritas dan uji normaitas di atas maka dapat dikatakan model analisis path yang digunakan dalam penelitian ini adalah sudah layak atau tepat. Sehingga dapat diambil interpretasi dari hasil analisis path yang telah dilakukan.

#### 4. Hasil Uji Analisis Jalur (*Path Analysis*)

**Tabel 18. Hasil Uji Koefisien Jalur**

Variabel Bebas	Variabel Intervaning	Variabel Terikat	Standardized Coefficients (beta)	t	Sig.
X	Y1	Y2	0.652	8.514	0.000
X			0.446	5.067	0.000
Y1			0.384	4.367	0.000
$R^2_1 : 0,425$					
$R^2_2 : 0,569$					

Sumber: data primer diolah (2015)

Hasil pengujian secara langsung pengaruh Pelayanan Fiskus terhadap Kepuasan Wajib Pajak dapat dilihat pada Tabel 18. Hipotesis penelitian yang diuji sebagai berikut:

$H_1$  : Pelayanan Fiskus berpengaruh signifikan terhadap Kepuasan Wajib Pajak.



Tabel 18 menunjukkan koefisien beta sebesar 0,652 menunjukkan bahwa pengaruh Pelayanan Fiskus terhadap Kepuasan Wajib Pajak, dengan  $t_{hitung}$  sebesar 8,514 dan probabilitas sebesar 0,000 ( $p < 0,05$ ), maka keputusannya adalah  $H_0$  ditolak, berarti hipotesis yang menyatakan Pelayanan Fiskus berpengaruh signifikan terhadap Kepuasan Wajib Pajak diterima. Nilai koefisien determinasi sebesar 0,425 atau 42,5%. Hasil ini menunjukkan bahwa kontribusi Pelayanan Fiskus terhadap Kepuasan Wajib Pajak sebesar 42,5%, sedangkan kontribusi variabel-variabel lain di luar model penelitian ini sebesar 57,5%.

Hasil pengujian pengaruh Pelayanan Fiskus terhadap Kepatuhan Wajib Pajak dapat dilihat pada Tabel 18. Hipotesis penelitian yang diuji sebagai berikut:

$H_2$  : Pelayanan Fiskus berpengaruh signifikan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak

Tabel 18 menunjukkan koefisien beta sebesar 0,446 menunjukkan bahwa pengaruh pelayanan fiskus terhadap Kepatuhan Wajib Pajak, dengan  $t_{hitung}$  sebesar 5,067 dan probabilitas sebesar 0,000 ( $p < 0,05$ ), maka keputusannya adalah  $H_0$  ditolak, berarti hipotesis yang menyatakan Pelayanan Fiskus berpengaruh signifikan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak diterima.

Hasil pengujian pengaruh Kepuasan Wajib Pajak terhadap Kepatuhan Wajib Pajak dapat dilihat pada Tabel 18. Hipotesis penelitian yang diuji sebagai berikut:

$H_3$  : Kepuasan Wajib Pajak berpengaruh signifikan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak.



Tabel 18 menunjukkan koefisien beta sebesar 0,384 menunjukkan bahwa pengaruh Kepuasan Wajib Pajak terhadap Kepatuhan Wajib Pajak, dengan  $t_{hitung}$  sebesar 4,367 dan probabilitas sebesar 0,000 ( $p < 0,05$ ), maka keputusannya adalah  $H_0$  ditolak, berarti hipotesis yang menyatakan Kepuasan Wajib Pajak berpengaruh signifikan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak diterima. Nilai koefisien determinasi sebesar 0,569 atau 56,9%. Hasil ini menunjukkan bahwa kontribusi Pelayanan Fiskus dan Kepuasan Wajib Pajak terhadap Kepatuhan Wajib Pajak sebesar 56,9%, sedangkan kontribusi variabel-variabel lain di luar model penelitian ini sebesar 43,1%.

##### **5. Pengujian Kepuasan Wajib Pajak sebagai Variabel *Intervening* dalam Hubungan Pelayanan Fiskus terhadap Kepatuhan Wajib Pajak**

Pada hubungan Pelayanan Fiskus dengan Kepatuhan Wajib Pajak terdapat dugaan variabel Kepuasan Wajib Pajak sebagai variabel *intervening*. Perhitungan besarnya pengaruh Kepuasan Wajib Pajak sebagai variabel *intervening* adalah sebagai berikut:

Persamaan struktural:

$$PY_2Y_1)$$

*Direct Effect* (pengaruh langsung) Pelayanan Fiskus terhadap Kepatuhan Wajib Pajak sebesar 0,446

$$PY_2Y_1$$

$$0,384$$

$$= 0,250$$



PY<sub>2</sub>Y<sub>1</sub>)

$$= 0,446 + 0,250$$

$$= 0,696$$

Dari hasil perhitungan tersebut menunjukkan bahwa Kepuasan Wajib Pajak terbukti sebagai variabel *intervening* dalam hubungan antara Pelayanan Fiskus dengan Kepatuhan Wajib Pajak. Hal ini dibuktikan dengan hasil perhitungan *Indirect Effect* yang bernilai 0,250. Total pengaruh (*Total Effect*)

Pelayanan Fiskus terhadap Kepatuhan Wajib Pajak melalui Kepuasan Wajib Pajak sebesar 0,696. Hal ini menunjukkan bahwa semakin membaiknya Kepuasan Wajib Pajak akan menjadi jembatan yang baik bagi hubungan antara Pelayanan Fiskus dengan Kepatuhan Wajib Pajak.

Pengaruh langsung, pengaruh tidak langsung, dan total pengaruh hubungan antar variabel telah disajikan dalam sebuah ringkasan hasil. Ringkasan tersebut dalam dilihat pada Tabel 19.

**Tabel 19. Rekapitulasi Pengaruh Langsung, Tidak Langsung, dan Pengaruh Total**

Variabel Bebas	Variabel Intervening	Variabel Terikat	pengaruh langsung	Pengaruh Tidak langsung	Total Pengaruh	Sig.	keterangan
X <sub>1</sub>	Y <sub>1</sub>		0.652	0	0.652	0.000	Signifikan
X <sub>2</sub>		Y <sub>2</sub>	0.446	0.250 (0,652 x 0,384)	0.696	0.000	Signifikan
Y <sub>1</sub>			0.384	0	0.384	0.000	Signifikan

Sumber: Data primer diolah (2015)

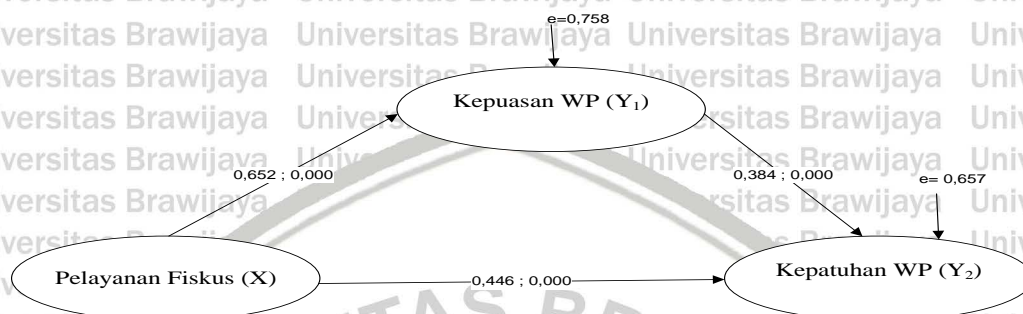
## 6. Hubungan Antar Jalur

Dari keseluruhan perhitungan yang telah dilakukan, penelitian ini menghasilkan koefisien jalur antar variabel. Tabel 19 menampilkan hasil analisis jalur secara keseluruhan. Koefisien variabel Pelayanan Fiskus terhadap Kepuasan Wajib Pajak sebesar 0,652. Koefisien variabel Kepuasan



Wajib Pajak terhadap Kepatuhan Wajib Pajak sebesar 0,384. Koefisien variabel Pelayanan Fiskus terhadap Kepatuhan Wajib Pajak sebesar 0,446.

Model diagram jalurnya dapat digambarkan sebagai berikut :



**Gambar 3. Diagram Model Jalur Variabel Pelayanan Fiskus, Kepuasan Wajib Pajak, dan Kepatuhan Wajib Pajak**

Keterangan:

X sebagai variabel *exogenous* (bebas) Pelayanan Fiskus

$Y_1$  sebagai variabel *mediator* (antara) Kepuasan Wajib Pajak

$Y_2$  sebagai variabel *endogenous* (terikat) Kepatuhan Wajib Pajak  
e merupakan variabel lain yang mempengaruhi diluar penelitian

Diagram hasil analisis jalur pada Gambar 3 mempunyai persamaan sebagai berikut:

$$\text{Sub Struktur I : } Y_1 = 0,652 X$$

$$\text{Sub Struktur II : } Y_2 = 0,446 X + 0,384 Y_1$$

#### Ketepatan Model

Ketepatan model hipotesis dari data penelitian ini diukur dari hubungan koefisien determinasi ( $R^2$ ) pada kedua persamaan. Hasil model sebagai berikut:

$$\begin{aligned} R^2_{\text{model}} &= 1 - (1 - R^2_{Y_1})(1 - R^2_{Y_2}) \\ &= 1 - (1 - 0,425)(1 - 0,569) \\ &= 1 - (0,575)(0,431) \end{aligned}$$



$$\begin{aligned} &= 1 - 0,2478 \\ &= 0,7522 \text{ atau } 72,52\% \end{aligned}$$

Hasil perhitungan ketetapan model sebesar 72,52% menerangkan bahwa kontribusi model untuk menjelaskan hubungan struktural dari ketiga variabel yang diteliti adalah sebesar 72,52%. Sedangkan sisanya sebesar 24,78% dijelaskan oleh variabel lain yang tidak terdapat dalam model penelitian ini.

### C. PEMBAHASAN

#### 1. Pengaruh Pelayanan Fiskus Terhadap Kepuasan Wajib Pajak

Berdasarkan hasil analisis, maka hipotesis pertama yang menyatakan terdapat pengaruh antara Pelayanan Fiskus terhadap Kepuasan Wajib Pajak sudah terbukti dan hipotesis tersebut dapat diterima. Penelitian ini menunjukkan bahwa pelayanan fiskus sudah baik. Kelima poin pernyataan pada pelayanan fiskus, poin empati memiliki nilai terbesar daripada poin yang lain. Hal tersebut menunjukkan bahwa poin empati paling berpengaruh terhadap kepuasan wajib pajak yaitu pada pernyataan petugas pajak melayani dengan sepenuh hati.

Poin lainnya seperti daya tanggap, kehandalan, jaminan, dan bukti fisik juga berpengaruh terhadap kepuasan Wajib Pajak meskipun memiliki nilai tidak sebesar pada poin empati. Poin terkecil yaitu pada poin kehandalan, namun bukan berarti petugas pajak tidak handal dalam melakukan pelayanan kepada Wajib Pajak. Kehandalan yang dilakukan petugas pajak dirasa sudah cukup memenuhi kepuasan Wajib Pajak dalam menerima pelayanan meskipun kehandalan dalam penelitian ini memiliki nilai paling kecil.

Penelitian ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Dhian (2010)



yang menunjukkan bahwa pelayanan fiskus berpengaruh signifikan terhadap Kepuasan Wajib Pajak. kesimpulannya pelayanan fiskus meningkat lebih baik lagi, maka kepuasan Wajib Pajak dalam menerima pelayanan juga akan meningkat.

## **2. Pelayanan Fiskus berpengaruh terhadap Kepatuhan Wajib Pajak**

Berdasarkan analisis, maka hipotesis kedua yang menyatakan terdapat pengaruh antara Pelayanan Fiskus terhadap Kepatuhan Wajib Pajak sudah terbukti dan hipotesis tersebut dapat diterima. Penelitian ini menunjukkan bahwa pelayanan fiskus sudah baik. Kelima poin pernyataan pada pelayanan fiskus, poin empati memiliki nilai terbesar daripada poin yang lain. Hal tersebut menunjukkan bahwa poin empati paling berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak yaitu pada pernyataan petugas pajak melayani dengan sepenuh hati. Sikap empati petugas pajak kepada Wajib Pajak ternyata dapat menambah tingkat kepatuhan Wajib Pajak dalam melaksanakan kewajiban perpajakannya.

Poin lainnya seperti daya tanggap, kehandalan, jaminan, dan bukti fisik juga berpengaruh terhadap kepatuhan Wajib Pajak meskipun memiliki nilai tidak sebesar pada poin empati. Poin terkecil yaitu pada poin kehandalan, bukan acuan untuk menunjukkan petugas pajak tidak handal dalam melakukan pelayanan kepada Wajib Pajak. Secara keseluruhan pelayanan yang semakin baik kepada Wajib Pajak dapat menambah tingkat kepatuhan Wajib Pajak dalam melaksanakan kewajiban perpajakannya tidak terkecuali kehandalan yang memiliki nilai terkecil dalam penelitian ini. Berdasarkan penelitian ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Dewi (2010)



yang menunjukkan bahwa pelayanan fiskus berpengaruh signifikan terhadap kepatuhan Wajib Pajak.

### **3. Kepuasan Wajib Pajak berpengaruh terhadap Kepatuhan Wajib Pajak**

Berdasarkan analisis, maka hipotesis ketiga yang menyatakan terdapat pengaruh antara Kepuasan Wajib Pajak terhadap Kepatuhan Wajib Pajak sudah terbukti dan hipotesis tersebut dapat diterima, serta pengaruhnya juga signifikan, sehingga semakin tinggi Kepuasan Wajib Pajak yang diterima oleh Wajib Pajak, maka tingkat kepatuhan pajak Wajib Pajak akan semakin meningkat pula. Penelitian ini menunjukkan bahwa Wajib Pajak di KPP Pratama Blitar sudah mendapatkan kepuasan dalam kegiatan pelayanan. Pelayanan yang diberikan selain mengutamakan pemberian bantuan tentang kewajiban perpajakan Wajib Pajak, juga mengutamakan kepuasan yang diharapkan menambah tingkat kepatuhan Wajib pajak dan hal itu terjadi. Sehingga pemberian pelayanan kepada Wajib Pajak memberikan kepuasan Wajib Pajak dan kepuasan tersebut mempengaruhi tingkat kepatuhan Wajib Pajak dalam melaksanakan kewajiban perpajakannya.

Penelitian ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Dewi (2010) dengan penelitian mengenai “Pengaruh Kepuasan Wajib Pajak Orang Pribadi Ditinjau Dari Dimensi Kualitas Pelayanan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi Dalam Melaksanakan Kewajiban Perpajakan” yang menunjukkan bahwa kepuasan wajib pajak memberikan pengaruh signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak.



## BAB V

### PENUTUP

#### A. Kesimpulan

Berdasarkan permasalahan yang telah dirumuskan, hasil analisis, pengujian hipotesis dan pembahasan yang telah dilakukan pada bab sebelumnya, maka dari penelitian yang dilakukan dapat diambil kesimpulan sebagai berikut:

1. Pelayanan yang diberikan oleh petugas pajak di KPP Pratama Blitar telah melaksanakan perannya dengan begitu maksimal, hal itu dapat dilihat dari hasil *grand mean* pada pelayanan yang menunjukkan pernyataan bahwa wajib pajak setuju dengan beberapa pernyataan yang diajukan tentang pelayanan fiskus. Sehingga dapat disimpulkan jika pelayanan yang disediakan oleh KPP Pratama Blitar dalam rangka memberikan pelayanan kepada wajib pajak telah sesuai dengan kebutuhan dan keinginan wajib pajak.
2. Hasil penelitian menunjukan bahwa Pelayanan Fiskus(X) memiliki pengaruh yang signifikan secara langsung terhadap Kepuasan Wajib Pajak( $Y_1$ ).
3. Hasil penelitian menunjukan bahwa Pelayanan Fiskus(X) berpengaruh yang signifikan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak( $Y_2$ ).
4. Hasil penelitian menunjukan bahwa Kepuasan Wajib Pajak( $Y_1$ ) berpengaruh yang signifikan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak( $Y_2$ ).



## B. Saran

Berdasarkan kesimpulan di atas, dapat dikemukakan beberapa saran yang diharapkan dapat bermanfaat bagi instansi terkait maupun bagi pihak-pihak lain.

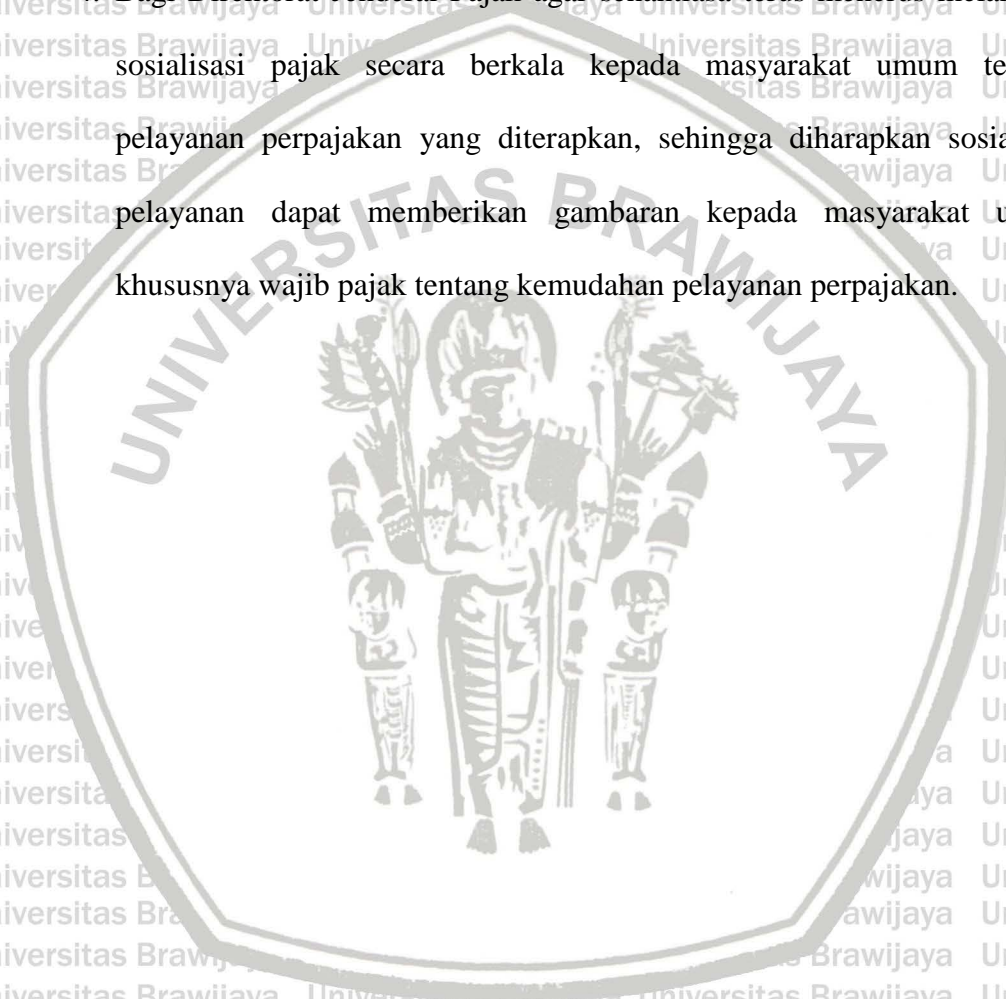
Adapun saran yang diberikan, antara lain:

1. Bagi para peneliti yang tertarik untuk melakukan kajian di bidang yang sama dapat mencoba menganalisis pengaruh pelayanan fiskus terhadap kepatuhan wajib pajak dengan menambahkan variabel bebas lain, misalnya, modernisasi sistem perpajakan atau besarnya sanksi yang dikenakan, atau juga dapat memperluas hingga pada variabel penerimaan pajak, sehingga diharapkan dapat memberikan hasil penelitian yang lebih baik, lengkap, dan bermanfaat.
2. Diharapkan pihak Kantor Pelayanan Pajak Pratama Blitar dapat mempertahankan serta meningkatkan pelayanan fiskus terhadap kepuasan Wajib Pajak dan kepatuhan Wajib Pajak, karena variabel Pelayanan Fiskus mempunyai pengaruh yang signifikan terhadap Kepuasan Wajib Pajak dan Kepatuhan Wajib Pajak, diantaranya yaitu meningkatkan lagi sistem pelayanan prima yang sudah berjalan di KPP Pratama Blitar sehingga kepuasan Wajib Pajak dan kepatuhan Wajib Pajak akan meningkat. Salah satunya dengan memberikan pelatihan kepada petugas pajak di seksi pelayanan secara berkala yang diharapkan menambah kemampuan petugas pajak dalam menjalankan sistem pelayanan prima. Selain itu juga diperlukan penambahan sarana dan prasarana yang dapat menunjang pelayanan di KPP Pratama Blitar lebih baik lagi.



3. Penelitian selanjutnya dapat memperluas ruang lingkup penelitian atau mencoba daerah lain, menambah jumlah sampel atau memakai teknik analisis yang berbeda sehingga diharapkan dapat menghasilkan temuan yang lebih bermanfaat.

4. Bagi Direktorat Jenderal Pajak agar senantiasa terus-menerus melakukan sosialisasi pajak secara berkala kepada masyarakat umum tentang pelayanan perpajakan yang diterapkan, sehingga diharapkan sosialisasi pelayanan dapat memberikan gambaran kepada masyarakat umum khususnya wajib pajak tentang kemudahan pelayanan perpajakan.





## DAFTAR PUSTAKA

## BUKU:

Arikunto, Suharsimi. 2006. *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktik*. Jakarta: Rineka Cipta.

Arum, Harjanti Puspa. 2012. *Pengaruh Kesadaran Wajib Pajak, Pelayanan Fiskus, dan Sanksi Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi yang Melakukan Kegiatan Usaha dan Pekerjaan Bebas (Studi di Wilayah KPP Pratama Cilacap)*. Fakultas Ekonomi, Universitas Diponegoro, Semarang: Skripsi yang dipublikasikan.

Brotodiharjo, Santoso. 1991. *Pengantar Ilmu Hukum Pajak*. PT. Eresco: Bandung.

Dewi, Siska Juwita. 2010. *Pengaruh Kepuasan Wajib Pajak Orang Pribadi Ditinjau Dari Dimensi Kualitas Pelayanan Terhadap Kepatuhan wajib Pajak Orang Pribadi Dalam Melaksanakan Kewajiban Perpajakan*. Universitas Brawijaya: Skripsi.

Dhian, Wahyu. 2010. *Analisis Kualitas Pelayanan Pajak Terhadap Tingkat Kepuasan Wajib Pajak*. Universitas Brawijaya: Skripsi.

Hermawan, Asep. 2005. *Penelitian Bisnis Paradigma Kuantitatif*. Jakarta: Gramedia Media Sarana Indonesia.

Idrus, Muhammad. 2009. *Metode Penelitian Ilmu Sosial*. Jakarta: Penerbit Erlangga.

Komala, Kirana Cipta. 2014. *Pengaruh Kualitas Pelayanan Perpajakan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Badan*. Universitas Brawijaya. Skripsi

Kotler, Philip. 2004. *Dasar-Dasar Pemasaran*. Alih Bahasa Alexander Sindoro, penyunting Bahasa Bambang Sarwiji. Edisi Kesembilan. Jakarta: PT. Index.

Mardiasmo. 2011. *Perpajakan, Edisi Revisi 2011*. Yogyakarta: CV ANDI OFFSET.

Masruroh, Siti. 2013. *Pengaruh Kemanafaatan NPWP, Pemahaman WP, Kualitas Pelayanan dan Sanksi Perpajakan Terhadap Kepatuhan WP*. Semarang: Skripsi Universitas Diponegoro.

Mowen, John C. Michael Minor. 2002. *Perilaku Konsumen*. Jakarta: Erlangga.



Muhammad, Chilmi. 2015. *Pengaruh Peran Account Representative dan Fasilitas Pelayanan terhadap Moral Perpajakan dan Tingkat Kepatuhan Pajak*. Universitas Brawijaya: Skripsi.

Muqodim. 2002. *Taxation in Indonesia; Theory and Practice*. Yogyakarta: Ekonomi Publisher.

Nisfiannoor, Muhammad. 2009. *Pendekatan Statistika Modern untuk Ilmu Sosial*. Jakarta: Salemba Humanika.

Nurmantu, Safri. 2003. *Pengantar Perpajakan*. Jakarta: Granit.

Olobatuyi, Moses E. 2006. *A User's Guide to Path Analysis*. Lanham, Maryland: University Press of America Inc.

Rahayu, Siti Kurnia. 2010. *Perpajakan Indonesia: Konsep & Aspek Formal*. Yogyakarta: Graha Ilmu.

Rangkuti, Fredy. 2006. *Measuring Customer Satisfaction Cetakan ke-3*. Jakarta: PT. Gramedia Pustaka Utama.

Riduwan. 2004. *Metode dan Teknik Menyusun Tesis*. Bandung: Alfabeta.

Sanusi, Anwar. 2011. *Metodologi Penelitian Bisnis*. Jakarta: Salemba Empat.

Setiawan, Renaldi Putra. 2009. *Pengaruh Program Pelayanan Perpajakan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Penghasilan (PPh)*. Jakarta: Universitas Pembangunan Nasional Veteran. Skripsi yang dipublikasikan.

Silalahi, Sixvana. 2014. *Pengaruh kualitas Pelayanan Perpajakan Terhadap Kepuasan Wajib Pajak, Kepatuhan Wajib Pajak dan Penerimaan Pajak*. Universitas Brawijaya: Skripsi.

Simanjuntak, Timbul. 2012. *Dimensi Ekonomi Perpajakan Dalam Pembangunan ekonomi*. Jakarta: Raih Asa Sukses.

Sugiyono. 2010. *Metode Penelitian Bisnis (Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif dan R&D)*. Bandung: Alfabeta.

Supranto. 2004. *Metode Penelitian Hukum dan Statistik*. Jakarta: Rineka Cipta.

Susanti, yuli. 2012. *Pengaruh Pelayanan Fiskus dan Pengetahuan Perpajakan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak*. Universitas Diponegoro: Jurnal yang dipublikasikan

Soemitro, Rochmat. 1994. *Dasar-dasar Hukum Pajak dan Pajak Pendapatan*. Bandung: PT Eresco.



Stokes, Houston H. 1997. *Specifying and Diagnostically Testing Econometric Models: Second Edition*. Greenwood Publishing Group, Inc.

Sumarni dan Wahyuni. 2005. *Metodologi Penelitian Bisnis*. Yogyakarta: Andi Offset.

Tjiptono, Fandy. 2007. *Manajemen Jasa*. Yogyakarta: ANDI.

Uyanto, S. 2009. *Pedoman Analisis Data dengan SPSS*. Yogyakarta: Graha Ilmu.

Widjoyoko, S. Eko Putro. 2012. *Teknik Penyusunan Instrumen Penelitian*. Yogyakarta: Pustaka Pelajar.

#### INTERNET :

Kementrian Keuangan Republik Indonesia Direktorat Jenderal Pajak. *Harmonisasi Membangun Negeri. Laporan Tahunan 2012*.  
<http://www.pajak.go.id>. Diakses pada 14 April 2015

<http://www.ortax.org>. *Modernisasi Pajak dan Kepuasan Wajib Pajak*. Diakses pada 15 April 2015

